علم المكتبات والمعلومات المعاصر

المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت

الخصائص والفئات • معايير التقييم • الإدارة والخدمة

د. رضا محمد محمود النجار

الدار المصرية اللبنانية

علم المكتبات والمعلومات المعاصر

الدار المصرية اللبنانية

النجار ، رضا محمد محمود .
المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت / رضا محمد محمود النجار
. ــ ط1. ــ القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2009 .
248 ص ؛24 سم .
تدمك : 0-418-427-977
1 ــ الإنترنت
أ ــ العنوان 004.678

الدار المصرية اللبنانية
16 عبد الخالق ثروت القاهرة .
تليفون: 23910250 202+
فاكس: 23909618 202+ - ص.ب 2022
E-mail:info@almasriah.com
www.almasriah.com
رئيس مجلس الإدارة : محمد رشــاد
المشرف الفنى : محمد حجى

رقم الإيداع : 2008/19281
الطبعة الأولى : محرم 1430هـ ــ يناير 2009 م

د. رضا محمد محمود النجار

مدرس المكتبات والمعلومات

جامعة الأزهر

المراجع الإلكترونية

المتاحـة على الإنـترنت

الخصائص والفئات ● معايير التقييم ● الإدارة والخدمة

د. رضا محمد محمود النجار

المراجع الإلكترونية

المتاحة على الإنترنت

الخصائص والفئات ● معايير التقييم ● الإدارة والخدمة

علم المكتبات والمعلومات المعاصر

بسم الـلـه الرحمن الرحيم

﴿ وَقُلِ اعْمَلُواْ فَسَيَرَى الـلـهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

صدق الـلـه العظيم

(سورة التوبة : آية 105)

إهـــــداء

إلى والدتي حفظها الـلـه وبارك في عمرها

إلى والدي رحمه الـلـه

إلى زوجتي وأبنائي

إلى كافة أفراد أسرتي الأعزاء وأصدقائي

وكل من له فضل عليَّ

أهدي هذا الكتاب

د/ رضا النجار

مارس 2008

يُعني علم المكتبات والمعلومات بالذاكرة الخارجية للإنسان حصرًا وتجميعًا ، تحليلاً وإتاحة وبثًا ، ويرصد المبادئ والقوانين النظرية ، التي تحكم بنية هذه الذاكرة وتطوراتها وتفاعلاتها ، وأبعادها ، وما بين هذه الأبعاد من علاقات ، ويسعي إلى تطبيق التكنولوجيات ، التي تحقق أقصي إفادة منها لسد حاجات الإنسان من المعلومات ، متجاوزًا حدود الزمان والمكان والمساحة والحيِّز .

ويواجه تخصص المكتبات والمعلومات في وطننا العربي تحديات عدة ، في مقدمتها : النمو المتسارع ، والتنوع الكبير في المعارف والاتجاهات النظرية والتطبيقية المعاصرة، التي تعكس تحول المجتمع الإنساني نحو « مجتمع المعلومات » ؛ فضلاً عن الحاجة إلى تحديد ملامح المدرسة العلمية العربية في هذا التخصص وقسماتها ؛ خصوصًا بعد مرور خمسين عامًا على ولادته الأكاديمية على أرض مصر الطيبة .

وفي إطار الجهود الحثيثة التي تبذلها الدار المصرية اللبنانية بالقاهرة ، في تطوير حركة النشر العربية ، وإثراء المكتبة العربية بكل ما هو جديد ونافع في مختلف المعارف والعلوم والفنون .. فقد قررت - الدار - إصدار هذه السلسلة ؛ إسهامًا منها في فتح نافذة جديدة ، تقدم من خلالها الكتابات العربية التي تتناول القضايا والموضوعات المعاصرة في تخصص المكتبات والمعلومات ، والتي تعكس التحديات التي يواجهها هذا التخصص ، وتستشرف آفاق مستقبلة ودوره في خدمة حق كل المواطنين في المعرفة ، وفي التنمية الشاملة والمستدامة .

وتتميز الملامح العامة لهذه السلسلة ، التي تفتح أبوابها لكل المعنيين بتخصص المكتبات والمعلومات في وطننا العربي ، بما يلي :

- المعالجة المنهجية التي تلتزم أصول المنهج العلمي وقواعده .
- إبراز الإسهامات العربية في التخصص فكرًا وتطبيقًا .

- التركيز على الاتجاهات والموضوعات والقضايا المعاصرة في التخصص .
- الإسـهام في تقـديم الحلـول أو البـدائل أو الأولويـات ، التـي تمكـن المعنيـين بهـذا التخصـص والعاملين فيه من تعظيم الإمكانات واستثمار القدرات المتاحة ؛ لرفع مسـتوي أداء المكتبـات ومرافق المعلومات في وطننا العربي .
- التوجـه نحـو المسـتقبل مـن خـلال تقـديم الـرؤي أو الابتكـارات أو الإسـهامات في تطـوير الاستراتيجيات أو السياسات ، التي تحقق تحـول المجتمـع العـربي إلى «مجتمـع المعلومـات» المنشود .

والدار إذ تقدم هذه السلسلة ، إنما يحدوها أمل كبير في أن تلقي قبول قارئها العزيز ، وأن تكون لبنة ثرية في الصرح الثقافي للمؤلفات المكتبية ، التي أكدت الدار المصرية اللبنانية على نفسها أن يكون لها قصب السبق والريادة في مجال المكتبات ومصنفاتها ...

الناشـر

أولاً : تنتمي هذه الدراسة إلى واحد من أهم مجالات علـم المكتبـات والمعلومـات المعـاصر ، وهو مجال « مصادر المعلومات الإلكترونية » ، الذي يعني بدراسة الفئات والأنواع المختلفة مـن هذه المصادر ، وخصائص كل منها، ودورها ، وأهميتهـا ، فضـلاً عـن مناقشـة مزاياهـا وعيوبهـا ، ومشكلات إدارتها بهدف تحقيـق أقصي إمكانـات أتاحتهـا والإفـادة منهـا مـن قبـل المسـتفيدين بفعالية وكفاءة ، وفي إطار ما يرتبط بذلك من معايير ومواصفات .

وقد اختار المؤلف فئة من هذه المصادر هي « مصادر المعلومـات المرجعيـة» أو «المراجـع الإلكترونية» ، أي تلك الفئة المتميزة من مصادر المعلومات الإلكترونية التـي بطبيعـة مـا تحتـوي عليه من معلومات ، وبطبيعة تنظيم هذه المعلومات يرجع إليها للاستشارة اسـتجابة لمشـكلة أو موقف معين يتطلب الوصول إلى معلومات معينة ، مثل القواميس ، ودوائـر المعـارف ، والأدلـة ، وقاعد البيانات والفهارس ، ومختصرات الحقائق ، والموجزات الإرشادية ، والقواميس الجغرافيـة ، والتراجم ، وغيرها . وقد اختار تحديدًا المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت ، فقـام بتعريفهـا تعريفًا اصطلاحيًا ، وحدد فئاتها ، وخصائصها وسماتها المميزة ، كما وضع قائمة منهجيـة بالمعـايير التي يمكن اسـتخدامها في تقيـيم هـذه المصـادر ، وطبـق هـذه المعـايير عـلى عـدد مـن المراجـع الإلكترونية العربية والأجنبية ، كما تناول بالتحليل «الخدمات المرجعية الإلكترونيـة أو الرقميـة» تعرض للسياسات المتبعة في تقديم هذه الخدمات ، وكيفية التخطيط لتقديمها ، وطرق تقديمها ، ومعايير تقييم هذه الخدمات .

ثانيًا : ترجع أهمية هذه الدراسة للأسباب الآتية :

1- أنهـا أحـدث دراسـة أكاديميـة عـن « المراجـع الإلكترونيـة » تتنـاول مختلـف الجوانـب النظريـة المتعلقـة بهـذه الفئـة المتميـزة مـن مصـادر المعلومـات

الإلكترونية ، من حيث تعريفها وخصائصها وفئاتها والفرق بينها وبين المراجع الورقية ، فضلاً عن مميزاتها وسلبياتها ، والمعايير التي ينبغي استخدامها في تقييمها .

2- تتضمن الدراسة إلى جانب التغطية النظرية للموضوع تطبيقًا عمليًا لمعايير التقييم على عـدد من المراجع الإلكترونية العربية والأجنبية المتاحة على الإنترنت ، سواء من حيث المسـئولية ، والمجال والتغطية ، والتنظيم ، والمعالجة ، وسهولة الاستخدام ، وغيرها .

3- تحتوي الدراسة أيضًا على تغطية تحليليـة للخـدمات المرجعيـة الإلكـترونية أو الرقميـة ، أي كيف يمكن تقديم الخـدمات المرجعية في بيئـة إلكترونيـة أو رقميـة ومـا يتطلبـه ذلـك مـن إمكانات وتجهيزات وإعادة تأهيل للقائمين عليها .

ولا شك أن ما تحتوي عليه هذه الدراسـة يقـدم زادًا معرفيًا هامًـا سـيفيد منـه أخصـائيو المراجع في المكتبات ومراكز المعلومات في الوطن العربي ، وكـذلك الدارسـون للمراجـع وخـدمات المراجع ، وكذلك مخططو خدمات المكتبات والمعلومات فضلاً عن النـاشرين والمـوردين المعنيـين بنشر أو توريد «المراجع الإلكترونية» في الوطن العربي .

هيئة الإشراف العلمي

تمهـــيد

من الموضوعات المهمـة التـي تشـغل الـرأي العـام حاليًـا موضـوع الإنترنـت ، هـذه الشـبكة العملاقة التي تكاد تقتحم حياتنا في جميع الجهات سـواء العلميـة أو الترفيهيـة. فقـد أصـبحت الإنترنـت هـي الشـغل الشـاغل في جميـع مجـالات الحيـاة وأصـبح تأثيرهـا واضـحًا في مختلـف المجالات. ونظرًا لارتباطها بصناعة المعلومات بصفة خاصة ، فقد ظهر تأثيرهـا واضـحًا عـلى هـذا المجال والمجـالات المرتبطـة ومراكـز المعلومـات والمكتبـات والخـدمات التـي تقـدمها. فـإذا كـان تخصص المكتبات والمعلومات يعني أساسًا بتنظيم مصادر المعلومات وسبل الإفادة منها في كافـة صورها المطبوعة والإلكترونية ، فإننا لا نجاوز الحقيقة إذا ذكرنا أن تخصص المكتبات والمعلومات هو الأقرب لدراسة الشبكة ، خصوصا إذا نظرنا إليها من وجهة النظر المعلوماتية.

والإنترنت ، كما يري البعض هي المصدر الإلكتروني الذي يفوق كل ما عداه أهميـة في التـأثير في خدمات المكتبات وإجراءاتها وفي الأنشطة المهنية للمكتبيين ، وترجع قوة التـأثير هـذه إلى مـا للإنترنت من طابع متعدد الأوجه ؛ نظرًا لأنها تضطلع بثلاثـة أدوار في الوقـت نفسـه في خـدمات المعلومات ، فهي أولاً مصدر يمكن استشارته ، والإفادة منه كأية أداة مرجعية أخري ، وهي ثانيـًا أكـثر ديناميكية وأوسـع مدي من أي مصدر آخر يستخدم في المكتبات ، كما أنها أخيرًا تكفل قناة للاتصال أدت إلى اتساع فرص المكتبيين في التفاعل ، فيما يتجاوز حدود المكتبة (مـع المسـتفيدين والزملاء وأصحاب المهن الأخرى) وعلي نحو لم يسبق له مثيل وعن طريق عـدد لا حصر لـه مـن السبل الجديدة.

وفي غضون فترة زمنية قصيرة نسبيًّا ، أمكن للمكتبات والمكتبيين ربط استخدام الإنترنت ربطًا تكامليًا بجميع أوجه الأنشطة الجارية في المكتبات وتشمل :

1- الاتصال بين العاملين ، أو مع الزملاء أو المستفيدين عن طريق البريد الإلكتروني.

2- المناقشات عن طريق جماعات الاهتمام المشتركة ، وغيرها من الوسائل الإلكترونية.

3- دعم ومساندة الخدمات المرجعية على اختلاف أنواعها عن طريق البحث في مراصد البيانات.

4- استغلال فهارس المؤسسات الأخرى.

ونظرًا لزيادة انتشار مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت ، هذا الوافد الجديد من مصادر المعلومات المتكاملة (ينظر إلى شبكة الإنترنت في ضوء كل ما يقال عنها على أنها وعاء من أوعية المعلومات التي تحرص المكتبات على اقتنائها وإتاحتها للمستفيد) ومن جهة أخري فإنه يقدر عدد مصادر الإنترنت بـ 50.000.000.000 مليار صفحة متاحة على الإنترنت (إحصاء عام 2004) ، وفي مقابل ذلك فإن مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، قد ظهر معها العديد من السلبيات المتمثلة في الآتي :

1 - عدم الدقة في كثير من المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت ؛ نظرًا لأن النشر على الإنترنت أصبح دون قيود اقتصادية أو فكرية .

2 - عدم وجود معايير منهجية لتقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت باللغة العربية.

3 - الطبيعة المتغيرة لمصادر الإنترنت ، حيث إن بعض مصادر الإنترنت تتغير باستمرار ، فقد وجد أنه من بين 131 مصدرًا هناك 31 مصدرًا قد تغير أو استبدل أو أصبح بمقابل.

4 - ندرة المعلومات التي يتم إعطاؤها عن مصدر المعلومات المرجعي في بعض الأحيان مثل (المؤلف – التحديث- التغطية – الغرض ... إلخ) .

5 - التغير في فلسفة الخدمات المرجعية ؛ فقد أصبحت هناك حاجة واقتناع بأن على أقسام الخدمات المرجعية أن تتخلى عن مبدأ «الاقتناء» وأن تعمل على أساس مبدأ «الوصول» أو الإتاحة.

وتهدف الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف رئيسة ، منها :

1 - التعرف على فئات مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.

2 - تحديد سمات مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت وسلبياتها.

3 - إلقاء الضوء على الخدمات المرجعية الرقمية.

4 - تكوين قائمة مراجعة بالمعايير المقترحة لتقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.

ويتكون الكتاب من خمسة فصول رئيسة.

الفصل الأول : "المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت : التعريف والخصائص". وتناول فيه المؤلف المصطلحات الدالة على مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، والتعريفات المختلفة لهذه المصادر ، ثم فئات مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، مع عرض لإيجابيات وسلبيات هذه المصادر ثم مناقشة اعتبار الإنترنت مصدرا مرجعيا أم لا ؟

الفصل الثاني : "معايير تقييم المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت". وفيه تناول المؤلف ، تعريف التقييم ، ومراجعة الإنتاج الفكري في موضوع تقييم مصادر الإنترنت ، ومصادر التقييم والمراجعة ، والحاجة للتقييم ، وصعوبة تقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، ثم قائمة مراجعة بالمعايير المقترحة Proposed Checklist .

الفصل الثالث : "تطبيق لمعـايير تقييم المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت".

ويهدف هذا الفصل إلى تجريب المعايير المقترحة مـن قبـل المؤلـف وتطبيقهـا؛ لمعرفـة مـدي صلاحية هذه المعايير للاستخدام والتطبيق من قبـل أخصـائي المكتبـات والمعلومـات ، مـع إجـراء دراسة تقييمية لعينة من الموسوعات العربية المتاحة على الإنترنت.

الفصل الرابع : "إدارة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت".

وتناول فيه المؤلف تنظيم قسم المراجع الإلكترونية المتاحـة عـلى الإنترنـت ، وسياسـة تنميـة هذه المراجع ، ومعايير اختيارها وإتاحتها ، وشروط استخدامها ، ثم ارشادات لبناء قسم المراجـع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت في المكتبات العربية.

الفصل الخـامس : "الخـدمات المرجعيـة الإلكترونيـة ". ويتحـدث عـن التعريفـات المختلفـة للخدمات المرجعية الإلكترونية ، وفئات هذه الخدمات والمصطلحات الدالة عليها ، والعلاقة بـين الإنترنت والخدمات المرجعية من خلال مراجعة علمية ، ثم سياسة الخدمة المرجعية الإلكترونية، والمقابلة المرجعية على الخط المباشر ، بالإضافة إلى طرق تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونيـة ، وتقييم هذه الخدمات ، ثم الحديث عن الخدمات المرجعية الإلكترونية التعاونية مـع اسـتعراض لنماذج لها ، ثم عرض للاتجاهات الحديثـة في تـدريس المراجـع في علـم المكتبـات والمعلومـات ، وأخيرًا تأثير الخدمة المرجعية الإلكترونية على أخصائيي المعلومات.

أما مصادر هذه الدراسة فهي كثيرة متنوعة ما بين كتب ودراسات وقواعد بيانات وجماعـات بحث فضلا عن الإنترنت نفسها باعتبارها مصدرًا من مصادر المعلومات.

والمؤلف لا يسعه في النهاية إلا أن يقدم الشكر الجزيل لكل من عاونه في إنجاز هذه الدراسة ويخص بالذكر أستاذه القدير أ.د/ حسني الشـيمي ، وأ.د/ أمنيـة صـادق ، ولـن أدعـي أنني قـد بلغت ما قصدت ، ولكن تلك البداية وسوف يتبعها التعديلات والإضافات ، وحسـبي أن الهـدف من ذلك هو خدمة الطلاب والباحثين في تخصص المكتبات والمعلومات.

والـلـه من وراء القصد

د/ رضا النجار

المحتــــويات

الفصــل الأول

المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت :

التعريف والخصائص

0/1 تمهيد

لقد تغيرت بنية مصادر المعلومات المرجعية في السنوات العشر الأخيرة ، ويرجع جزء كبير من هذا التغير إلى تقنيات المعلومات ، وبصورة أكثر تحديدًا مع ظهور شبكة الإنترنت والتطبيقات المرتبطة بها ، وقد أدى ذلك إلى وجود مصادر معلومات مرجعية جديدة متاحة على الإنترنت تختلف عن مصادر المعلومات المرجعية التقليدية [1].

يتناول هذا الفصل المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت من حيث التعريفات والمفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الدلالة على هذه الفئة من مصادر المعلومات بالإضافة إلى التعرف على فئات هذه المصادر وخصائصها ، ويختم الفصل بالإجابة على السؤال الذي طرح في المقدمة " هل يمكن الاعتماد على مصادر معلومات شبكة الإنترنت كمصدر مرجعي"؟.

1/1 اختيار المصطلح

يجدر التنويه إلى أن لفظي مراجع ومصادر كثيراً ما يستخدمان تبادليًّا إلاً أننا نفضل "مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت" "Reference sources on the Internet" دون استخدام مصطلح "المواقع المرجعية" "Reference Sites" ؛ لأن المصطلح الأول أدق وأشمل من المصطلح الثاني لعدد من المبررات. أولها أن مصطلح "الموقع" له إيحاء معين فعندما نذكر لفظ "موقع" يتطرق الذهن إلى مكان

إيجاد شيء ما ، وكما ورد في المعجم الوجيز لمجمع اللغة العربية أن "الموقع" مكان الوقوع أو الإيجاد ، وكما ورد أيضًا في لسان العرب بأن الموقع : موضوع لكل واقع.

أما ثاني هذه المبررات فإن بعض القواميس والمسارد المتخصصة في مجال المكتبات لم تستخدم مصطلح "الموقع المرجعي" مثل قاموس أودليس "Online Dictionary for Library and Information Sciences"[2] ODLIS لم يستخدم مصطلح "الموقع المرجعي" ولكنه اشتمل على مصطلح المصدر المرجعي Reference Source للدلالة على المصدر المرجعي سواء كان مطبوعا أو ورقيا.

هناك ثلاثة مسارد لم تستخدم مصطلح الموقع المرجعي Reference Site ، ولكن استخدمت مصطلح المصدر المرجعي Reference Source ، الأول : مسرد الكلمات Glossary والخاص بالمصطلحات الشائعة في مجال المكتبات في جامعة يوتا Utah الأمريكية[3].

الثاني : مسرد مكتبة جامعة موناش "Moonash"[4].

الثالث : مسرد مصطلحات المكتبات والإنترنت لم يتطرق إطلاقًا لاستخدام مصطلح Reference site ، ولكن استخدم مصطلح Reference للدلالة على المصدر المعلوماتي[5].

وهذا أيضًا ما انتهجه مسرد مصطلحات مكتبة ويسكنسون university of Wisconsin حيث استخدم مصطلح Reference material للدلالة على مصادر المعلومات المرجعية ولم يستخدم مصطلح[6] Reference site .

أما مسرد أخصائيي المعلومات The Information Professional [7] فقد أكد أيضًا على مصطلح Reference Source ولم يذكر مصطلح Reference Site.

ثالث هذه المبررات نجده في الإنتاج الأجنبي المتخصص في موضوع المراجع الإلكترونية ، حيث نجد أنه ركز على مصطلح Reference Sources أكثر من مصطلح Reference Site ، يتضح ذلك جليًا في الكتاب الشامل الذي صدر تحت

عنوان [8] Reference Source on the Internet نجد أنه قد تضمن 28 مقالة ليس من بينها سوى مقالة واحدة صدرت تحت عنوان Architecture : Reference sites on the Internet أما المقالات الأخرى فقد صدرت تحت عنوان Reference Sources أو Internet Resources for Reference.

أما أهم المصادر الأجنبية على الإطلاق وأحدثها بالنسبة للدراسة الحالية والذي يؤكد هذه التوجه فهو الدليل الذي صدر تحت عنوان Internet sources Manual لمؤلفه ماركوس Marcus[9] وزيلمان Zillman في هذا الكتاب نجد أن مؤلفيه قد استخدما مصطلحات مثل Reference sources ، Reference Research ولم يستخدما مصطلح "site" أو "sites".

كذلك ، فإن المتصفح لشبكة الإنترنت يجد أن مصطلح Reference sources يكاد يكون هو الأعم في الاستخدام مقارنة بمصطلح "Reference site".

رابع المبررات نجدها في الإنتاج الفكري العربي ، ففي الوقت الذي نجد فيه بعض الباحثين العرب قد استخدموا مصطلح مصادر المعلومات للدلالة على جميع المصادر سواء كانت مطبوعة أو رقمية ، مثل :

مصادر المعلومات الإلكترونية.	Electronic Sources
مصادر المعلومات المحسبة.	Computerized Sources
مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت.	Sources on the internet
مصادر المعلومات الرقمية.	Digital Sources
مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية.	Electronic Reference Sources
الإنترنت كمصدر للمعلومات.	Internet as a Reference Sources
مصادر المعلومات الإلكترونية المعتمدة على الإنترنت.	Internet – Based Electronic Sources

نجد أن مقالة واحدة في المقابل هي التي استخدمت مصطلح المواقع المرجعية . فقد ورد العنوان على هذا النحو "المواقع المرجعية على الإنترنت"[10].

إذًا يتضح من هذا العرض أن مصطلح مصادر المعلومات المرجعية Reference sources هو المصطلح المفضل للاستخدام سواء للدلالة على مصادر المعلومات المرجعية المطبوعة أو الرقمية ، مع إضافة المصطلح الدال على الصفة التي عولجت بها المعلومات مثل virtual, electronic, digital.

والجدير بالذكر أن هناك العديد من المصطلحات الدالة على المراجع الإلكترونية باللغة الإنجليزية ، وقد حصر الباحث هذه المصطلحات من خلال تصفح مصادر الإنترنت ، فضلاً عن الإطلاع على القواميس والمعاجم المتخصصة المطبوعة والإلكترونية إلى جانب فحص بعض مواقع المكتبات المتاحة على الإنترنت.

فقد حصر كيني Kenny[11] المصطلحات الدالة على المراجع الإلكترونية في الفئات التالية :

المرجع المباشر	1- Live Reference
المرجع الرقمي	2- Digital Reference
مرجع المحادثة	3- Chat Reference
المرجع التخيلي	4- Virtual Reference
المرجع المتاح على الخط المباشر	5- Online Reference
المرجع الآني	6- Synchronous Reference

أما زومالت وروبرت[12] Zumalt and Robert فقد اقترحا مسمًّى جديدًا للمرجع المتاح على الإنترنت :

- Internet- Based Reference.
- Web – Based Reference.

وقد قام باو[13] Bao بإضافة مصطلحين آخرين للدلالة على المرجــع الرقمي :

مرجع البريد الإلكتروني	1- E-mail Reference
مرجع الوقت الحقيقي	2- Real -Time Reference

هـذا إلى جانـب بعـض المصـطلحات الأخـرى والتـي تسـتخدم في وصـف الـروابط المرجعيـة Reference Links على الإنترنـت ، والتـي سـوف يـذكرها الباحـث عنـد حديثـه عـن الخـدمات المرجعية.

بينما حصر قاموس المكتبات المتاح على الإنترنت (Odlis)[14] المصطلحات الدالة على المرجـع الإلكتروني والرقمي في المصطلحات الآتية :

مرجع المحادثة	1- Chat Reference
المرجع الإلكتروني	2 - E- Reference
المرجع المتاح على الخط المباشر	3- Online Reference
المرجع التخيلي	4- Virtual Reference
المرجع الرقمي	5- Digital Reference

من خلال هذا العرض يتضح لنا وجود أحـد عشـر مصـطلحًا يطلـق عـلى المرجـع الرقمـي ، ويمكن حصر هذه المصطلحات فيما يلي :

1- Live Reference.
2- Digital Reference.
3- Chat Reference.
4-Virtual Reference.
5- Online Reference.
6- Synchronous Reference
7- E- Reference.
8- E-mail Reference.
9- Real - Time Reference.
10- Internet - Based Reference
11- Web-Based Reference.

2/1 التعريف

بداية ، يؤكد المؤلف أنه ليس هناك تعريف جامع مانع لمصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ؛ على الرغم من تعدد التعريفات والمفاهيم التي سوف نستعرضها في سياقها الزمني حتى يمكن الخروج بتعريف شامل متفق عليه.

في البداية يرى كل من سعد الهجرسي وسيد حسب الله [15] أن جوهر التعريف الذي ينطبق على المرجع التقليدي المطبوع ، ينطبق تمامًا على المرجع المحسب Computerised من حيث أنه الوعاء الذي بطبيعة تنظيمه وبطبيعة المعلومات الموجودة فيه ، لم يوضع لكي يُقرَأ من أوله إلى آخره قراءة تتابعية مستمرة ، ولكنه وضع لكي تُؤخذ منه معلومة معينة واستجابة لمشكلة أو موقف يتطلب تلك المعلومات ، أما زين عبد الهادي[16] فقد استخدم مصطلح المواقع المرجعية Reference site وهى المقابل الموضوعي والاصطلاحي للمراجع التقليدية ولكن على شبكة الإنترنت بما تحمله هذه المواقع من صفات خاصة ومتميزة.

ويعرف ديفيد لانكيس[17] David Lankes المرجع الرقميDigital Reference بأنه يعنى فعالية التعاون والمشاركة في العمل بين المكتبات وخدمات المعلومات.

ويقدم معجم هارودس Harrod's للمكتبات والكتب المرجعية تعريفًا عريضًا للمصدر المرجعي حيث يعرف بأنه "أية مادة ، عمل منشور ، قواعد بيانات ، موقع على الإنترنت .... إلخ"، والتي تستخدم في الحصول على المعلومات المرجعية ذات السند أو المسئولية[18].

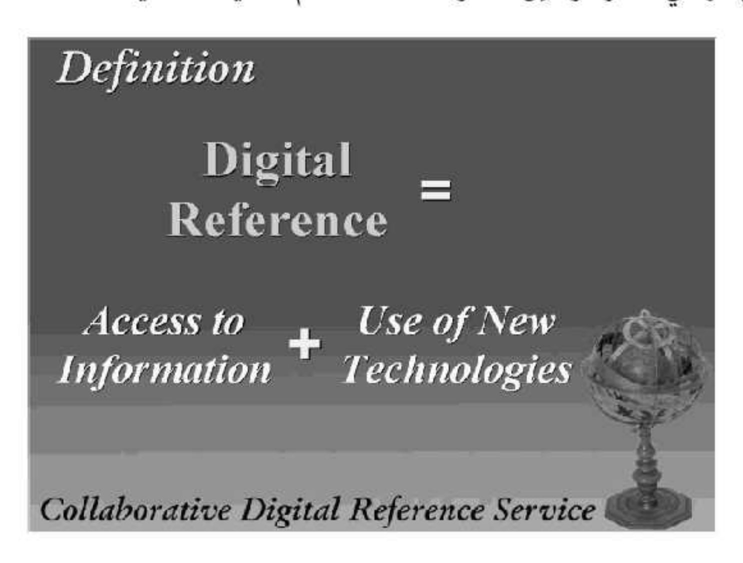
أما سام ستارمونت[19] Sam Starmont فيطلق على المرجع المتاح على الإنترنت مصطلح المرجع التخيلي Virtual Reference ويعرفه بأنه "المصدر الذي يسمح للمستفيد بتقديم سؤاله المرجعي إلكترونيًا ويتيح له أيضًا تلقى الإجابة آنيًا إلكترونيًا، وذلك عن طريق البريد الإلكتروني".

بينما قام كل من براد وريتشارد[20] Brad, Richard بتقديم تعريف للمرجع التخيلي Virtual Reference حيث يعرفانه بأنه "المرجع الذي يشمل البريد الإلكتروني وتفاعلات الهاتف المرجعي" . ويقصد بالمرجع التخيلي استخدام المرجع الآني على الخط المباشر عن طريق استخدام الإنترنت خلال برامج المحادثة المتاحة مثل Human Click, Lssi, Live person, 24 X7, eGain, Convey , live Helper.

وفى تعريف آخر[21] يعرف المرجع الرقمي Digital Reference بأنه "عبارة عن شبكة من الخبراء ، تمثل وساطة بين الإنسان والمصادر الموجودة تكون تحت إرادة المستفيدين في البيئة الإلكترونية . وتوظيف الأدوات الآلية في إرسال الأسئلة وتلقى الإجابات" .

أما أبسط التعريفات وأدقها فهو التعريف الذي قدمه ديان كريش[22] Diane Kresh مدير مشروع خدمة المرجع الرقمي المتشابك في مكتبة الكونجرس ، وقد صاغ هذا التعريف على شكل معادلة رياضية

"المرجع الرقمي = الوصول إلى المعلومات + استخدام التقنيات الحديثة" .



شكل (1) تعريف المرجع الرقمي

وفى تعريف ورد على مرصد إريك [23] Eric حيث عرف المرجع الرقمي بأنه "سؤال معتمد على الإنترنت ، وخدمات الإجابة على الاستفسارات تأتى عن طريق ارتباط المستفيدين مع الخبراء في مختلف الموضوعات ، هذا فضلاً عن تقديم الخبراء بعض الإرشادات للمستفيدين لمصادر معلومات أخرى سواء كانت مطبوعة أو على الخط المباشر تتعلق بموضوعات اهتمامهم.

ومن التعريفات المهمة أيضًا ، التعريف الذي أوردته الدكتورة فايقة حسن[24] حيث عرفت مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية بأنها "مصادر معلومات مرجعية متاحة على وسيط يتم التعامل معه بواسطة الحاسبات الإلكترونية ، وعن طريق شبكات سواء كانت محلية أو عالمية ، وتضم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت أو المتاحة على أقراص مدمجة" ، ومن الواضح أنها قد تحدثت أيضًا عن المصادر المرجعية المتاحة على أقراص مدمجة.

وفى تعريف آخر يعرف المرجع الرقمي Digital Reference بأنه مساعدة بشرية وسيطة تقدم للمستفيدين خلال الإنترنت[25].

أما نيكول[26] Nicole فيذكر بأن مصطلح المرجع التخيلي Virtual Reference يطلق عليه أيضًا مسميات عدة ، منها رقمي Digital ، آني Live ، الوقت الحقيقي Real Time ، وعلى الخط المباشر online ، وكل هذه المصطلحات تصف امتداد الخدمة المرجعية إلى الأشكال الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني ، الرسالة اللحظية Instant Messaging ، وبرامج استعراض مواقع الوب.

وهناك تعريف آخر مبسط يأتي على شكل معادلة[27] وفيه تم تعريف المرجع الرقمي Digital Reference على أنه مرجع المحادثة = المرجع التخيلي = المرجع المباشر = المرجع على الخط المباشر = مرجع الوقت الحقيقي = المرجع = تعليم المكتبي التواصل مع الآخرين.

أما الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (إفلا)[28] IFLA فيقدم تعريفين للمرجع الرقمي.

الأول : ينص على أن "مصطلحات المرجع التخيلي Virtual Reference ، المرجع الرقمي Digital Reference ، خدمات معلومات الإنترنت Internet Information services ، المرجع المباشر Live Reference ، والمرجع Reference تستخدم تبادليًا لوصف استخدام تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية في بعض العمليات.

أما التعريف الثاني للإفلا ، فيعرف المرجع الرقمي بأنه يمثل الوساطة الإلكترونية بين مستخدم يحتاج إلى إجابة سؤال والمعلومات التي ستؤدى إلى الإجابة من خلال العنصر البشرى.

أما قسم المراجع المدعم آليًا Machine Assisted Reference section التابع لجمعية المراجع وخدمات المستفيدين Reference and user services association التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية (ALA) فيقدم تعريفًا يشتمل على ثلاثة عناصر[29]:

(أ) المرجع التخيلي هو عبارة عن خدمة مرجعية إلكترونية ، تعتمد على توظيف المستفيدين للحاسبات الآلية أو أية تقنيات إنترنت أخرى للاتصال مع المكتبيين بدون حواجز ، وتشمل قنوات الاتصال المستخدمة في المرجع التخيلي المحادثة ، والمؤتمرات الفيديوية Video conferencing ، والبريد الإلكتروني E-mail ، والرسائل اللحظية instant messaging

(ب) تكون المصادر ذات منفعة كثيرة في المرجع التخيلي ، استخدام المصادر الإلكترونية في إجابات البحث ليست في نفسها مرجعًا تخيليًا.

(جـ) تكون استفسارات المرجع التخيلي متاحة بواسطة الهاتف ، والمثيلي ، والبريد المنظم ، ولذا فإن هذه النماذج من الاتصالات لا تعتبر تخيلية.

وبعد استعراض هذه المفاهيم والتعريفات ، يرى المؤلف أن هناك مجموعة من الملاحظات والتعليقات التي يستوجب ذكرها حتى يمكن الخروج بالملامح العامة لها ، و اقتراح تعريف للمصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت ، ويمكن إجمال هذه الملاحظات في النقاط التالية :

1- ليس هناك تعريف جامع مانع متفق عليه.
2- هناك تداخل بين المصدر المرجعي الإلكتروني (كوعاء) والخدمة المرجعية الإلكترونية (كعملية).
3- المرجع الرقمي يعنى التفاعل بين المكتبي والمستفيد.
4- استخدام التقنيات الحديثة.
5- هناك عدد من المصطلحات التي تستخدم تبادليًا لوصف المرجع المتاح على الإنترنت.
6- التركيز على الوسيط البشرى في تلقى السؤال وإلقاء الإجابة.
7- تعريف المرجع المطبوع يمكن أن ينطبق على المرجع الإلكتروني المحسب.
8- الاعتماد على الإنترنت.
9- تتم الوساطة بين المكتبي والمستفيد بدون حواجز مكانية.
10- يتم الحصول على المعلومات المطلوبة في أي وقت وأي مكان.
11- من أهداف المرجع الرقمي تعليم المكتبي التواصل مع الآخرين.
12- يمكن أن تقدم الإجابة عن طريق متطوعين غير متخصصين.
13- يمكن تقديم الاستفسار عن طريق البريد الإلكتروني ، المحادثة ، الرسائل اللحظية ، المؤتمرات الفيديوية ، والأشكال المعتمدة على الوب.

نظرًا لعدم وجود تعريف شامل ومتفق عليه لمصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت فضلاً عن التداخل الذي ذكرناه ، فإن المؤلف يقدم تعريفًا إجرائيًا

يرجو أن يجد القبول لدى المتخصصين حيث يعرف مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت بأنها "مصادر معلومات مرجعية معتمدة على الإنترنت في إتاحتها تسهل الوصول إلى المعلومات باستخدام التقنيات الحديثة" ، مع العلم بأن هذه المصادر ربما تكون مجانية أو بمقابل ، وربما تكون لهذه المصادر نسخة ورقية أو متاحة على قرص مدمج.

3/1 الفئات

نستطيع أن نقسم مصادر المعلومات بصفة عامة من حيث أشكالها والأوعية الناقلة لها إلى ثلاثة أقسام هي :

1- المصادر التقليدية (Traditional) المطبوعة (Printed) وهي التي يطلق عليها أيضًا المصادر الوثائقية ، والتي تنقسم بدورها إلى ثلاث فئات :

(أ) المصادر الأولية.

(ب) المصادر الثانوية.

(جـ) مصادر الدرجة الثالثة[30].

2- المصادر المسموعة والمرئية (Audiovisuals) والمصغرة (Microform).

3- مصادر محوسبة (إلكترونية وليزرية).

وهناك من يقسم مصادر المعلومات إلى :

1- مصادر تقليدية (ورقية) Traditional .

2- مصادر غير تقليدية (غير ورقية) Nontraditional وهذه الأخيرة يمكن أن تقسم إلى نوعين :

(أ) مصادر سمعية وبصرية ومصغرات.

(ب) مصادر محوسبة Computerized[31]

والجدير بالذكر أنه ليس هناك ثمة شك في أن الإنترنت قد هزت أركان الاتصال العلمي ؛ ولذا فإن التقسيم التقليدي بين كل من الاتصال الرسمي وغير الرسمي يفقد كثيرًا من قوته في البيئة الإلكترونية[32] ، ويبدو أن معالم الحدود الفاصلة بين القنوات الرسمية وغير الرسمية يمكن أن تتلاشى في البيئة الإلكترونية[33] :

وعلى هذا الأساس ، فإن المؤلف يقسم مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت إلى فئتين رئيستين :

الفئة الأولى : مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت ويمكن أن تصدر في شكل آخر ، وهذه الفئة ينطبق عليها تقسيمات المصادر التقليدية الوثائقية ، حيث يمكن تقسيمها إلى :

(أ) مصادر المعلومات الأولية : وهي تلك المصادر التي تشتمل أساسا على المعلومات الجديدة أو التفسيرات لحقائق أو أفكار معروفة.

(ب) مصادر المعلومات الثانوية : وهى المصادر التي تعتمد في مادتها على المصادر الأولية بشكل مباشر أو غير مباشر .

(جـ) مصادر الدرجة الثالثة (الثالثاوية) : وهى المصادر التي تقدم مفاتيح للباحثين في الوصول إلى أي من النوعين من مصادر المعلومات الأولية والثانوية.

الفئة الثانية : مصادر المعلومات الخاصة بالإنترنت .

وهذه الفئة من المصادر لا تصدر في شكل آخر ، وكان ظهورها مرتبطًا بظهور شبكة الإنترنت أو الشبكة العنكبوتية.

ويمكن صياغة هذه الفئات النوعية في الجدول التالي :

جدول (1) التقسيم النوعي لمصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت

م	مصادر معلومات متاحة على الإنترنت ويمكن أن تصدر في شكل آخر			مصادر معلومات خاصة بالإنترنت
	مصادر أولية	مصادر ثانوية	مصادر الدرجة الثالثة	
1	الخطابات	المراجعات العلمية	أدلة المكتبات	محركات البحث[34] Search engine
2	المخطوطات	التحليل النقدي	أدلة الهيئات	الأدلة الموضوعية Web directories
3	المفكرات	الدراسات التاريخية	الوراقيات	السجلات الإخبارية Web logs
4	الدوريات الإلكترونية	الدوريات العلمية	فهارس المكتبات	منتديات المناقشة الإلكترونية Discussion forums
5	المقابلات	الكتب الإلكترونية	فهارس الناشرين	قوائم المراسلة البريدية Mailing lists
6	المذكرات	مصادر المعلومات المرجعية	أدلة الدوريات	المجموعات الإخبارية News groups
7	المصورات	خدمات التكشيف والاستخلاص	الكتب السنوية	البريد الإلكتروني E-mail
8	التسجيلات الصوتية	قواعد البيانات		الأسئلة الأكثر تكرارًا Faq
9	الأفلام المتحركة	مصادر عن الهيئات		
10	تقارير البحوث	الصفحات الخاصة للأشخاص[35]		
11	براءات الاختراع			
12	المواصفات القياسية			
13	الرسائل الجامعية			
14	أعمال المؤتمرات			

15	الملصقات			
16	الأغاني[36]			
17	تقارير شهود العيان			
18	القصاصات الصحفية			
19	المطبوعات الرسمية			

أما بالنسبة لفئات مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، فقد حاول المؤلف التعرف على هذه الفئات من خلال الإطلاع على المقالات الأجنبية المتخصصة في هذا الشأن ، وبخاصة الكتاب الشامل Reference sources on the internet, off the shelf and onto the web ثم بعد ذلك تم مراسلة جماعة البحث على الياهو Yahoo المتخصصة في المراجع الإلكترونيةLivereference @ Yahoogroups.com حيث تم طرح السؤال التالي على جماعة البحث ?What's the reference categories on the internet ما الفئات المرجعية المتاحة على الإنترنت؟

وأخيرًا قام المؤلف بتحليل أكثر من خمسين مصدرًا متاحًا على الإنترنت خاصًا بالمصادر المرجعية ، بعض هذه المواقع تم تصميمه وإنشاؤه من قبل الهيئات والجامعات ، وبعضها الآخر تم إعداده من قبل أفراد " أمناء مكتبات – أخصائيو مراجع " لتيسير سبل الإفادة من المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت ، ثم قام المؤلف باستبعاد المواقع المتشابهة ، وفى النهاية اعتمد التحليل على خمسة وعشرين موقعًا ، جاءت كالتالي :

1- http : // www. asindexing . org/ site/ refbooks . html.
2- http : // www. Ansernet.rob.org/deskref.
3- http : // www.lib.lsu/edu/ref/readyref.html
4- http : // www.dvc.edu/library/reference_desk.html
5- http : // www.refdesk.com/
6- http : // www.um.ac.ir/fattahi/refere.html
7- http://www.Libraries.ucsd.edu/refshelf/refshelf-weblog .html

8- http : // www. Gateway.lib.uiowa.edu/reftype.asp
9- http : // www. Unesco.org/webworld/portal_lib/reference
10- http : // www.keywen.com/reference
11- http : // www.lhup.edu/library/reference.htm
12- http : // www.clair.ait. ac.th/ereferences.htm
13- http : // www.eserver.org/reference/
14- http : // www.ereference.uwaterhoo.ca/
15- http ://www.lib.virginia.edu/reference/general / genindex
16- http : // www.unbsj.ca/library/refer/index.htm
17- http : // www.peabody library.org/reference/subject.shtml
18- http : // www.dewey.chs.chico.k12.ca.us/ref.html
19- http : // www.domz.org/reference/
20- http : // www.library.albany.edu/reference/
21- http : // www.ipl.org/div/subject/bxowse/ref
22- http : // www.lii.org/search/file/reference
23- http : // www.libraries.rutgers.edu/rul/rr_gateway /
24- http : // www.dir.yahoo.com/reference/
25- http : // www. vnweb hwwilsonweb.com /hww/results/ results

وبعد فحص وتحليل هذه المواقع تم حصر مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت في الفئات التالية :

1- search engines. محركات البحث
2- Search directories. أدلة البحث
3- Meta search engines. محركات البحث المتعددة
4- Meta sites reference. المصادر المرجعية المتعددة
5- Mega lists. القوائم المتعددة
6- Portals. البوابات
7- Vortals (vertical portals). البوابات الرأسية

8- Webliographies. الويبليوجرافيات

9- Encyclopedias. الموسوعات

10- Dictionaries, thesauri, glossaries. القواميس ، المكانز ، المسارد

11- Acronyms & abbreviations. معاجم الإستهلاليات والاختصارات

12- Calculators & conversion. أداوت الحساب والتحويل

13- Quotations. الاقتباسات

14- Directories. الأدلة

15- Biographies. التراجم

16- Bibliographies. الببليوجرافيات

17- Calendars. التقاويم

18- Almanacs & yearbook. الحوليات والكتب السنوية

19- Statistical sources. المصادر الإحصائية

20- Facts & Handbooks. الحقائق

21- Maps, gazetteers & atlases. المصادر الجغرافية

22- Indexes & abstracts. الكشافات والمستخلصات

23- Periodicals directories. أدلة الدوريات

24- Databases. قواعد البيانات

وسوف نستعرض هنا المفاهيم الخاصة بكل من المصطلحات من وجهة النظر المرجعية.

1 – محركات البحث Search engines

وهـى عبـارة عـن أدوات تعمـل مـن خـلال اسـتراتيجيات محـددة (البحـث البـوليني) أو اســتراتيجيات مفتوحــة (البحــث باللغــة الطبيعيــة) وذلــك للبحــث في حقــول fields

أو وثائق نصية[37] Text documents والهدف منها تيسير الوصول إلى صفحات ومواقع شبكة الإنترنت والوصول إلى معلومة معينة ، ومن وجهة النظر المرجعية فإن محركات البحث هي نوع من الكشافات أو الفهارس تصنف ملايين الصفحات من الشبكة العنكبوتية[38] ، والجدير بالذكر أن محركات البحث تنقسم إلى محركات بحث عامة مثل ألتافيستا Altavista ، هوت بوت Hot bot ، ومحركات بحث متخصصة مثل "Scirus" وهو محرك بحث علمي Scientific search engine .

2 - أدلة الموضوعات Subject Directories

ويطلق عليها أيضًا search directories guides أو internet source أو subject guides وهى مجموعة من الأدوات التي تنظم مصادر المعلومات في فئات موضوعية ، وهى أصغر في الحجم من محركات البحث ، وتقتصر في تغطيتها على الانتقاء أكثر من الشمولية[39] ، كما أنها تختلف عن محركات البحث في عدد من النقاط[40] منها أن معدل التحديث في الدليل يكون أبطأ بكثير من محرك البحث نظرًا لأن الدليل يعتمد على الخدمة البشرية في البحث وانتقاء المواقع ، أما محرك البحث فيعمل آليًا ، أن عدد المواقع في الدليل لا تتجاوز بضعة آلاف بينما يصل الأمر في محرك البحث إلى الملايين ، إلى جانب أن دقة الاسترجاع في الدليل تكون أفضل من محرك البحث.

3 – محركات البحث المتعددة Meta search engines

وهى عبارة عن مجموعة من الأدوات أو البرامج التي تسمح للمستفيدين بالبحث في خدمات متعددة ، وعرض النتائج في قائمة واحدة وتختلف عن محركات البحث في أنها تعطى نتائج متداخلة في عمليات الاسترجاع بعكس محركات البحث التي تعطى نتائج أحادية المصدر ، ومن أمثلتها Metacrowler ، all the web ، Copernic .

4 – المصادر المرجعية المتعددة Meta Sources reference

وهى عبارة عن مصدر مرجعي شامل يجمع الأعمال المرجعية الرئيسة من موسوعات قواميس وأدلة في مكان واحد ، سواء كانت في موضوعات عامة أو متخصصة ومن أمثلتها Refdesk.com, internet public library, reference center, bartlely.com .

5 – القوائم المتعددة Mega lists

هذا المصدر يشبه إلى حد كبير المصادر المرجعية المتعددة أو Meta Sources وقد قل استخدامه الآن ، ولكن أورده المؤلف ضمن المصادر المرجعية ، لأنه ربما قد يظهر عند تناول المستفيدين. وهو عبارة عن مصدر مرجعي يحاول أن يجمع وينظم كل المصادر التي تنتمي لمجال موضوعي واحد في مكان واحد مثل (www.gasou.edu/psychweb).

6 - البوابات Portals

هي عبارة عن إصدارة أكبر من محرك البحث أو امتداد له ، بحيث لا تقدم فقط الوصول إلى المعلومات ، ولكن تقدم أيضًا خدمات أخرى مثل البريد الإلكتروني ، ومجموعات المحادثة chat groups[41] والجدير بالذكر أن هذه المصادر هي امتداد وتطور في البرمجيات الخاصة بشبكة الإنترنت والتي كانت في بداية ظهورها تعرف بالـ gateway[42] ، مع العلم بأن مصطلح gateway لا يزال يستخدم حتى الآن ومن أمثلتها بوابة اليونسكو للمكتبات Unesco libraries portals ومن أمثلتها كذلك موقع الإنترنت للمكتبيين Internet library for libraries .



UNESCO Libraries Portal

An international gateway to information for librarians and library users

Libraries resources

- Libraries
  UNESCO | United Nations | National | Public | Academic | Children | Women | Blind | Government | Arts | History | Other
- Professional groups
  Associations | Networks
- Training
- Preservation and Access initiatives
- Reference
- Conferences, Meetings

7 - البوابات الرأسية Vertical portals

هي امتداد للبوابات ، أي أنها إصدارة متطورة من البـوابات ، تعرف اختصـارًا بــ "Vortals" وهى عبارة عن مصدر مرجعـي أقـرب إلى الموسـوعة المتخصصـة[43] أو الكشـاف المتخصـص مـن الناحية الوظيفية ، وهى تنمو بصفة مستمرة ، ويتم تحديثها باستمرار ، كما أنـه يمكـن تعريفهـا بأنها مصدر معلومات مرجعي يعطى معلومـات متخصصـة والعديـد مـن الخـدمات الأخـرى في مجال موضوعي معين. والجدير بالذكر أن "Vortals" تسـتخدم كثـيرًا في مجـال الصـناعة وإدارة الأعمال وهى تستخدم تقنيات الإنترنت لتقديم الأدوات المتخصصة التي تقدمها البوابـات ، كـما أنها تقدم أيضًا الأخبار والاتصالات والخـدمات[44] وعـلى الجانـب الآخـر ، فـإن البوابـات الأفقيـة Horizontal portals تجـئ في مقابـل البوابـات الرأسـية "Vortals" ، حيـث إنهـا بوابـات الاهتمامات العامة والتي تغطى عددًا كبيرًا من الموضوعات ومن أمثلة هـذه البوابـات Yahoo ، Lycos[45] .

وعادة ما تتسم هذه البوابات الرأسية بالسمات التالية :

- أنها تقدم المعلومات في مجال موضوعي معين.
- يتم إعدادها بواسطة اختصاصيين في المجال الموضوعي مثل اختصاصي المكتبات والمعلومات.
- تخدم فئات الباحثين والدارسين والمتخصصين.

وهذا النــوع من البـوابات يقدم خدماته إلى مجتمع تخصصي محدد ومن أمثلة هذا النــوع من البوابات Social Science Information Gateway (SOSIG) ، وKeoz6.com .

This domain is for sale!

Make an Offer

Submit

Welcome to Keoz6.com

Try searching these categories:

Search Suggestions:

Education	Entertainment		
College Degree	Music	• Winter Vacation	• Consumer Electronics
Financial Aid	Television	• Discount Travel	• Satellite TV
High School	Sports	• Ski Vacations	• Security System
LSAT	Games	• Ski Resorts	• Camera Phone
Online Courses	Arts	• Cheap Flight	• Entertainment
		• Resort Vacation	• Music Download
Health	**Lifestyle**	• Personal Finance	• Weight Loss
Diet	Cooking	• Mortgage	• Hair Loss

شكل (3) البوابات الرأسية

8 - الويبليوجرافيات webliographies

مصدر معلومات مرجعي متـاح عـلى الإنترنـت ، حـديث نسـبيًا مـرتبط بنشــأة الـوب، وهـو عبــارة عـن قائمـة بمصــادر المعلومــات (كتـب - فيـديو - مقـالات -

مواقـع وب .... إلـخ) يتـاح فقـط على الـوب ، حيث يجمـع جميع الروابـط Links والمواقـع المفيـدة في مجال موضوعي متخصـص في مكـان واحـد مثـل www.Mgccc.edu/rc/webliographies ، وهـو خاص بمصادر الإنترنت الخاصة بالمعلمين ، وهناك نـوع مميـز مـن هـذه المصـادر وهـى التـي يعـدها الطلاب student webliographies في موضوعات مختلفة ، وعادة ما يحللون هذه المواقع ويلحقونهـا بمستخلصات مثـل : www.langara.bc.ca/sociology/student webliographies وهـى عبـارة عـن شكل متطور من الببليوجرافيات.

9 - الموسوعات Encyclopedias

وهي عبارة عن مصادر معلومات مرجعية متاحة على الإنترنت تعطي معلومات شـاملة عـن عدد كبير من الموضوعات ، وعـادة مـا تكـون المقـالات موقعـة مـن قبـل أصـحابها. وقـد تكـون الموســوعة عامــة أو متخصصــة ، شــاملة أو مخــتصرة مثــل الموســوعة البريطانيــة المخــتصرة http://Concise.Britannica.com ، وتختلف الموسوعات المتاحة على الإنترنت عن الموسوعات التقليدية في أنها تدمج النص بالصوت والصورة ، أي أنها تعتمد على الوسـائط المتعـددة ، كـذلك في أنها تعتمد على خاصية النص الفائق Hypertext.

10 - القوامس ، المكانز ، المعاجم

عبارة عن مصادر معلومات مرجعيـة متاحـة عـلى الإنترنـت تعطـى معلومـات عـن الألفـاظ والمشتقات والمترادفـات والمطابقـات والمعـاني والضـبط الاصـطلاحي ، والأصـل اللغـوي والمقطـع الصــوتي والنطــق ،وعــادة مــا تنقســم إلى عامــة أو متخصصــة مــن أمثلــة القــواميس www.askoxford.com ومـن أمثلـة المكـانز المتاحـة عـلى الإنترنـت مكنـز روجيـه Rogiets thesaurus .

(http://humanities.uchicago.edu/orges/urtfl/forms.unrest/roget.htm)

11 - معاجم الاستهلاليات والاختصارات Acronyms and Abbreviations

هي عبارة عن مصادر معلومات مرجعية متاحة على الإنترنت تعطى بيانات عن الاختصارات والاستهلاليات مثل ADP-nutomated data processing .

12 - أدوات الحساب والتحويل Calculators & Conversion

هي عبارة عن مصدر معلومات مرجعي أقرب إلى الدليل أو القاموس يقدم معلومات عن المقاييس والأوزان والمسافات والنسب المئوية والعملات الصعبة والتحويلات من عملة إلى عملة أخرى ومن مقياس إلى آخر مثل من (الكيلومتر إلى الميل والعكس) مثل موقع www.calculator.com .

13 - الاقتباسات Quotations

هي عبارة عن مصدر معلومات مرجعي ، أقرب إلى القاموس ، تعطى بيانات عن الاقتباسات في مجال معين ، أو مصطلح معين ، أو لمؤلف معين ، حيث تمدنا هذه القواميس بالنص المقتبس ، تاريخ إلقاء الاقتباس وقائل الاقتباس. وقد تكون هذه الاقتباسات عامة أو متخصصة أي أن يكون القاموس نفسه متخصصًا في الاقتباسات في مجال موضوعي معين مثل :

www.Cen.bins.ac.uk/resources/ongqutr

www.quotortionspage.com/quote

14 - الأدلة Directories

هي عبارة عن مصادر معلومات مرجعية متاحة على الإنترنت تقدم معلومات عن المؤسسات والهيئات والأفراد مثل دليل التليفون ، والبريد الإلكتروني ، والفاكس (www.anywho.com) و www.att.com/directoru /index.html .

15 - التراجم Biographies

مصدر معلومات مرجعي متاح على الإنترنت يعطى بيانات عن الأشخاص مثل: تاريخ الميلاد ، أهم الأعمال ، أهـم المناصـب التـي تولاهـا ، تـاريخ الوفـاة مثـل: www.sg.com/biography و www.biography.com .

16 - الببليوجرافيات والفهارس Bibliographies , Catalogues

وهـى عبـارة عن مصدر معلومات مرجعي متـاح على الإنترنت يعطى بيانات عــن المصــادر والمراجـع التي استـخدمت في إعداد عمل ما (كتب – مقالات – تقارير -أعمال مؤتمرات ... إلـخ) مثل فهرس مكتبة الكونجرس www.loc.gov/z3950/gateway.html. ، ومثل :

http://lii www.ro.uka.de/cgi_bin/bib show

17 - التقاويم Calendars

مصـدر معلومات مرجعي متـاح على الإنترنـت يقـدم معلومــات حـول الأحــداث الجــارية (الأيام - الأوقـات) كمـا أنه يعطـى بيـانات عن الأعيــاد الدينيــة والثقافيـة ، وكـذلك الإجـازات المختلفة باليوم والأسبوع والشهر مثل: (www.tyzo.com/toals/holidays.htm) .

18 - الحوليات والكتب السنوية Almanac & yearbook

مصدر معلومـات مرجعـي متـاح عـلى الإنترنـت يقـدم معلومـات ، رسـومات ، إحصـائيات ، حقائق ، أحداث جارية في مختلف الموضوعات سنويًا مثل: (www.50ststs.com) ومثل التقويم الهجري www.Stt.com.tn/stt_Zamene .

19 - المصادر الإحصائية Statistical Sources

هــي عبــارة عــن مصــدر معلومــات مرجعــي متــاح عــلى الإنترنــت ، يعطــى معلومــات عــن الإحصــائيات المختلفــة ، وهــى مصــادر مســتقلة عــن كتــب الحقــائق ، تمـدنا ببيانــات

إحصائية عن الدول مثل الديانات ، العاصمة ، المساحة ، السكان ، وقد تكون هـذه الإحصـائيات عامة أو متخصصة مثل إحصائيات الزراعة

www.geohine.com/od/link.php.xml

20 - الحقائق Facts

يطلق عليها أيضًا Handbooks ، وهـى عبـارة عـن مصـدر معلومـات مرجعـي متـاح عـلى الإنترنت يعطـى بيانـات حقائقيـة أساسـية عـن الـدول أو المجـالات الموضـوعية مثـل [تعريـف بـالقطر، جغرافيتـه ، الناحيـة الاقتصـادية ، الأمـن القـومي] مثـل هـذا المصـدر (lcweb.gov/frd/cs/egtac.html) الذي يعطى بيانات تفصيـلية عـن كـل دولـة ، فعـلى سـبيل المثال يعطى عن مصر [الموقع - السكان - الأمن القومي - الناحية الاقتصادية - مصر الفرعونيـة - العصر الإسلامي - مصر محمد على - العلاقات الداخلية - العلاقات الخارجية – التعليم ... إلـخ) ومثل الكتـاب الـدولي للحقـائق world factbook الـذي يعطـى بيانـات عـن الـدول والأعـلام الخاصة بها (www.odic.gov/cia/) ، كذلك فإن المصـادر الحقائقيـة تعطـى البيانـات الأساسـية داخـل كـل مجـال مثـل المكتبـات والمعلومـات ، فضـلاً عـن الأحـداث الجاريـة اليوميـة مثـل (www.refdesk.com/facts.html) .

21 - المصادر الجغرافية (الخرائط - معاجم الأماكن - الأطالس – الأدلة السياحية)

مصـادر معلومـات مرجعيـة متاحـة عـلى الإنترنـت تعطـى معلومـات عـن الأرض والطقـس والتوزيعات الجغرافية والحدود السياسية الفاصلة بين الدول ، فضلاً عـن إعطـاء معلومـات عـن الـدول المختلفـة مـن حيـث (عـدد السـكان – التضـاريس – الأنشـطة – العلـم .... إلـخ) مثـل www.atlapedia.com .

22 - الكشافات والمستخلصات Indexes & Abstracts

مصـدر معلومـات مرجعـي متـاح عـلى الإنترنـت يعطـى بيانـات عـن مصـادر المعلومات ، وبخاصة مقالات الـدوريات وقـد تكـون عامـة أو متخصصـة وعـادة مـا

يلحق بالتسجيلة الخاصة بالوعاء أو المقال مستخلص أو نص كامل fulltext مثل : (gateway.lib.wiowa.edu/secindex.asp) وهناك نوع مميز من الكشافات ، يتم فيه تقسيم وتصنيف مصادر الإنترنت في فئات مستقلة تيسر الاستخدام مثل (كشاف المكتبيين للإنترنت (http:/lii.org) إلى جانب كشافات النصوص مثل كشاف نص القرآن الكريم المتاح على الموقع التالي (quran.al-islam.com/arab) ومثل المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم (www.qurancomplex.com) .

23 - أدلة الدوريات Periodicals Directories

وهى عبارة عن مصدر معلومات مرجعي متاح على الإنترنت يعطى معلومات عن الدوريات والجرائد والإذاعة ووسائل الاتصال المتاحة على الإنترنت ، وبعض هذه الأدلة عبارة عن كشافات ، وبعضها الآخر عبارة عن أرشيف للأعداد والمقالات السابقة من الدورية أو الجريدة . مثل www.findarticles.com .

24 – قواعد البيانات Data base

مصادر معلومات مرجعية متاحة على الإنترنت تقدم لنا معلومات عن التسجيلات الببليوجرافية والنصية عن الموضوعات المختلفة ، وعادة ما يتم تحديثها بانتظام مثل قاعدة بيانات (Eric) www.eduref.org/eric وقاعدة بيانات (agricola) (agricola.Nale.usda.gov/agricola) ومثل قاعدة بيانات المسرح الأمريكي (www.ibdb.com) .

وبعد استعراض فئات مصادر المعلومات المرجعية ، فإن هناك بعض الملاحظات التي يمكن الخروج بها ، ومنها :

1- هناك مصادر معلومات مرجعية معروفة قبل التقنيات الحديثة مثل (القواميس ، الموسوعات ، الأدلة ، الببليوجرافيات ، كتب الحقائق ، الكشافات والمستخلصات ، التراجم ، الموجزات الإرشادية ، الكتب الثانوية ، المصادر الجغرافية).

2- هناك فئات مصادر معلومات مرجعية جديدة تضاف إلى المصادر المرجعية التقليدية ، وكان ذلك نتيجة حتمية لطبيعة محتويات شبكة الإنترنت وخدماتها المختلفة ، ومن أهم هذه الفئات (محركات البحث search engines – الأدلة الموضوعية subject directories – المصادر المرجعية المتعددة Meta sites reference – الويبليوجرافيات webliographies).

3- هناك تداخل بين فئات مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، حيث يمكن لفئة واحدة أن تؤدى وظيفة أكثر من فئة أخرى ، ويمكن توضيح ذلك في العناصر التالية :

(أ) هناك تداخل بين القواميس والأدلة.

(ب) هناك تداخل بين الموسوعة والكتاب السنوي والقاموس مثل (www.Britannica.com) .

ففي داخل الموسوعة البريطانية المتاحة على الإنترنت تتداخل أكثر من فئة ، فبالإضافة إلى الموسوعة البريطانية نفسها ، نجد أن هناك آلاف الروابط Links التي تربطها بقواميس وببليوجرافيات ، وتراجم ، وأطالس ، وأدلة.

(جـ) هناك تداخل بين القاموس والمكنز من الناحية الوظيفية مثل (www.wordsmyth.com)

(د) هناك تداخل بين القاموس ومحرك البحث مثل (www.pcwebapedia.com) ، بالإضافة إلى القاموس المتخصص يتاح محرك بحث يمكن البحث من خلاله عن معلومات مختلفة.

(هـ) هناك تقارب وتداخل بين مفهوم Meta sources ، portals, mega sources

(و) هناك تداخل بين الدليل والكشاف (www.Infopel.com /teldir).



Home :: Browse :: Newsletters :: Store :

Already a member? Log in





June 1, 2005



Frank Whittle
Learn More



This week in 1943 the Tuskegee Airmen flew their first combat mission during World War II. Learn about other notable achievers and achievements in black history in *Encyclopædia Britannica's Guide to Black History*, a special feature that contains a vast array of articles, hundreds of images, and a wide assortment of audio clips, film clips, and multimedia presentations.

Explore the varied creatures of the Great Barrier Reef and experience a virtual dive in *Underwater Eden*, a special multimedia presentation by Britannica.

News — The New York Times ON THE WEB

> Brisk Turnout as the Dutch Vote on European Constitution
> At Least 19 Killed in a Suicide Bombing at an Afghan Mosque
> 'Deep Throat' Unmasks Himself as Ex-No. 2 Official at F.B.I.
> Slots Plan in Pennsylvania Suffers a Blow
> 'Deep Throat' Unmasks Himself as Ex-No. 2 Official at F.B.I.
> Donaldson Announces Resignation as S.E.C. Chairman
> Web Brokers Are Talking About Merger
> Unseeded Puerta Reaches Semifinals at French Open

About Us :: Privacy Policy :: Terms of Use :: Contact Us :: Syndication :: International Publishing
Other Britannica sites (Australia :: France :: India :: Korea :: United Kingdom :: More)
© 2005 Encyclopædia Britannica, Inc. XML

شكل (4) الموسوعة البريطانية على الإنترنت

(ز) هناك تداخل نوعى داخل المصدر الواحد ، فعلى سبيل المثال "Yahoo" يمكن اعتباره (محرك بحث- دليل - بوابة - بوابة أفقية Horizontal portals) ومثال آخر Refdesk.com يمكن اعتباره ، (meta sources reference ، ومصدر حقائق)

(حـ) هناك تداخل بين دليل الدوريات والأرشيف (www.findarlicle.com)

4- هناك بعض المصادر تعتبر أن الأرشيف مصدر مرجعي (www.archive.org) مثل (Mars) the machine assited reference section التابع لجمعية المكتبات الأمريكية (ALA).

5- اعتبار النيويورك تايمز New York Times مصدرًا مرجعيًا حيث يشتمل الموقع على كشاف مهم بالمجالات الموضوعية المختلفة ، بالإضافة إلى (الأخبار - مستخلصات - أحداث جارية - أرشيف) (www.nytimes.com).

6- بعض المصادر تعتبر الأسئلة الأكثر تكرارًا (FAQ) (Frequently Asked Questions) مصدرًا مرجعيًا ، وإدراجه ضمن مصادر المعلومات.

4/1 الخصائص والسمات

في البداية ، لا بأس من استعراض بعض خصائص المصادر المرجعية بوجه عام ، سواء كانت في الشكل المطبوع أو في الشكل الإلكتروني.

وتتسم المصادر المرجعية بسمات عامة منها :

1- هذه الأشكال فئة (خاصة) يقصد منها أن تستشار وليست للقراءة المتوالية.

2- هذه الفئة من المصادر تنتمي إلى مصادر الدرجة الثانية أو الثالثة ، أي أنها تعتمد على المصادر الأولية في مادتها.

3- عادة ما تكون هذه المصادر عبارة عن أعمال تجميعية للمعلومات ، التي جمعت من عدد كبير من مصادر المعلومات.

4- هذه المصادر لا تحتوى عادة على معرفة جديدة.

5- هذه المصادر تملك مداخل غير مترابطة ولذا فهي لا تقرأ صفحة صفحة .

6- بعض هذه المصادر تكون شاملة في التغطية ومكثفة في المعالجة.

7- هذه المصادر تكون منظمة طبقًا للخطط الاصطناعية من الترتيب والتنظيم والتي تساعد في الوصول السريع للمعلومات في أسلوب مناسب.

8- ليست هناك ثقة 100٪ في البيانات أو المعلومات المقدمة فيها[46].

أما السمات الخاصة لمصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت فتأتى على النحو التالي :

1- مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية تتيح الاستخدام لعدد كبير من المستفيدين في الوقت نفسه ، وفى أماكن متعددة سواء بالمكتبة أو خارجها[47].

2- عند استخدام المرجع المتاح على الإنترنت ، فإنه عند ظهور مقالة معينة ، فسوف تظهر قائمة بإحالات للموضوعات المتصلة والموجودة في مصادر أخرى ، وليس المتناولة في المرجع فقط[48].

3- توفر المراجع المحسبة إمكانيات استرجاعية أكبر وأسرع.

4- إن أية مراجع على الإنترنت لا تنحصر في أنها مجرد عمل مرجعي نوعى ، وإنما يمثل شأنها في ذلك شأن فهرس البطاقات في المكتبة مدخلاً إلى كل مجالات المعرفة[49].

5- رخص ثمن هذه المصادر.

6- إدماج النص مع الصوت والصورة في الشكل الرقمي ، وهنا ينطبق المثل القديم القائل إن صورة واحدة توازى قيمتها ألف كلمة مائة في المائة في العالم الرقمي فالصورة الفوتوغرافية عالية الجودة تحتل حيزًا أوسع مقارنة بالنص[50].

7- لا تشغل حيزًا حيث تحتاج فقط إلى الاتصال بالإنترنت واشتراك معين[51].

8- سهولة الاستخدام.

9- القدرة على صياغة المعلومات في أشكال جيدة وسهولة الوصول إليها.

10- تمنحنا مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت القدرة على الإحساس بالواقع ، وذلك عن طريق إضافة اللقطات السمعية والبصرية(52).

11- الوصول المباشر إلى المعلومات المطلوبة عن طريق القص والحفظ في أحد الملفات الإلكترونية الخاصة بها.

12- الإصدارة على الخط المباشر تكون شاملة أكثر من المطبوعة ويتم تحديثها بصفة مستمرة[53].

13- يمكن استخدام هذه المصادر في التعليم عن بُعد.

وبالنسبة لسلبيات مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، فربما كانت بعض سلبيات هذه المصادر منبثقة عن طبيعة الإنترنت نفسها ، والتي تتميز ببعض الخصائص والتي تؤثر بالطبع على المصادر المرجعية ، ويمكن إجمال هذه السلبيات في العناصر التالية :

1- بعض المصادر المرجعية السريعة على الوب ، ربما لا تحتوى على كل المعلومات الموجودة في المصدر المطبوع أو الأقراص المدمجة وبخاصة في البلدان التي تعانى من الأمية الحاسوبية ، وتصل السلبية في أشد حالاتها في المصادر التي يطلق عليها مواقع كيدية "Teaser sites"[54]

2- صعوبة استخدام المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت خصوصا لبعض المستفيدين ؛ نظرًا لقلة خبراتهم[55].

3- يتطلب استخدام مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت بعض التجهيزات مثل وجود جهاز كمبيوتر ومودم وخط هاتف وأجهزة اتصال عن بُعد واشتراك ، وربما لا تتوفر هذه الإمكانيات لكل المستفيدين.

4- النصـوص مقابـل الواجهـات الرسـومية ؛ حيـث إن العديـد مـن المصـادر ليسـت مصـممة للمستعرضات المعتمدة على النصوص[56] ، حيث لا يمكن تصفحها إلا بمستعرضات معينة.

5- ليس هناك مصطلحات بصفة عامة منضبطة يمكن البحث من خلالها.

6- معظم مصادر المعلومات المرجعية وغيرها المتاحة على الإنترنت غير مفحوصة أو محكمة ، لـذا نجـد عدم الدقة في كثير منها واحتواءها على أخطاء متعددة ومعلومات غير شاملة وغير حديثة[57].

7- بعض مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت غير منظمة وغير واضحة.

8- مشكلات الاتصال يمكن أن تؤثر سلبيًا على معدلات استخدام المصدر المرجعي نفسه.

9- الطابع المؤقت للمصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت ، حيث تتسم المصـادر الإلكترونيـة عمومًـا في الوقت الراهن بالافتقار إلى الاستقرار ، فكـما لاحـظ تيلـور Taylor 1999 " يقـدر عـدد مـن اختصـاصي الإنترنت سنة الشبكة العنكبوتية بما يتراوح بين ستة وثمانية أسابيع"[58] ، وهذه الجملة ربما تكون مجازية ، ولكنها تعبر عن الواقع الفعلي ؛ ويؤدى ذلك بالطبع إلى انخفاض معدل توافر فرص الوصول إلى المصادر الإلكترونية المستشهد بها بشكل ملحوظ.

10- بعـض مصـادر المعلومـات المرجعيـة المتاحـة عـلى الإنترنـت تكـون بمقابـل مثـل الموسـوعة البريطانية في الوقت الراهن.

11- ليس هناك ضبط لجودة المعلومات المتاحة على الإنترنت[59] ، وربما كان هذا مـدعاة للـبعض لقول إن الإنترنت تنشر التافه[60].

12- عدم القدرة على تحديد المسئول الفكري - في بعض الأحيان - عن المحتوى الفكري للمصدر المرجعي.

5/1 هل يمكن الاعتماد على مصادر معلومات شبكة الإنترنت كمصدر مرجعي؟

* الإنترنت كمرجع

بداية ، عندما يستخدم المستفيد مصطلح "الإنترنت" فإنه عادة يقصد الشبكة العنكبوتية ؛ فعندما يحضر المستفيدون أسئلتهم إلى مكتب المراجع ، فأنت ببساطة تذهب إلى أي محرك بحث على الوب web ، وتكتب استفسارك ، تظهر قائمة بالصلاحية في أقل من دقيقة في الحقيقة ، في الوقت الذي يمكن أن تنتظر في مكتب المراجع أكثر من ساعة ؛ لذا فإنه من الممكن أن نجد إجابات متكاملة ودقيقة على الوب في عدة موضوعات ، ويؤكد زومالت Zumalt حقيقة أخرى وهى "أن الإنترنت تعتبر وسيطًا مرجعيًا وطيدًا "Stable reference medium"[(61)]

كذلك فإن روبرت وزومالت Robert & Zumalt[(62)] يؤكدان على الآتي :

1- الإنترنت تعتبر شكلاً بارزًا في الحقيبة المرجعية من الأدوات.

2- أن الإنترنت كمصدر تعتبر وسيطًا مرجعياً مستقرًا وثابتًا.

إلى جانب ذلك ، فإن كوفاكس Kovacs يذكر أن الإنترنت تعتبر المساعد الرئيس لمكتبي المراجع[(63)].

وفى الإنتاج الفكري المهني والذي يعكس استخدام المكتبيين للشبكة العنكبوتية كأداة مرجعية ؛ ففي مقالتها "التقنيات الحديثة والخدمة المرجعية" فإن جانيس سيمونس Janice Simmons تذكر أن هناك تأثير للتقنيات الحديثة على الأداء المرجعي للمكتبيين والمستفيدين ، كذلك فإن دون لانير ووالتر ويكنز Don Lanier and Walter Wilkins يتوقعان أن الإنترنت سوف تصبح أداة مهمة كوسيط مرجعي[(64)] .

وبتطبيق خصائص مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت نجد أن هذه الخصائص تنطبق على الإنترنت بنسبة كبيرة ، من ناحية أنها مصدر يستشار وليس للقراءة المتوالية ، كما أن بعض مصادر الإنترنت تكون شاملة في التغطية ومكثفة في المعالجة ، وبعض مصادر الإنترنت تكون منظمة طبقًا لخطط معينة تيسر الوصول إلى مصادر المعلومات ، وبتطبيق عناصر العمل المرجعي الجيد من (وضوح - خرائط قرائية - صور – إيضاحيات - بحث علمي غنى - تكشيف ممتاز- إحالات – إحصائيات حديثة) نجد أن الإنترنت أيضا يتوافر بها هذه العناصر إلى حد كبير.

لذا يمكن القول باطمئنان أن مصادر معلومات الإنترنت يمكن اعتبارها مصدرًا مرجعيًا ، وإن لم يكن على الوجه الأكمل ، حيث مازالت الإنترنت أداة غير منظمة وغير منضبطة وغير مستقرة ، وعند استخدام الإنترنت في الإجابة على الأسئلة المرجعية ، فإن هناك مجموعة من الملاحظات والاهتمامات التي تؤخذ في الحسبان.

" وهم : أنت تجد أي شيء على الإنترنت"[65].

- الوب تكون الأفضل كمصدر عندما يكون المصدر الورقي غير متاح.
- الوب امتداد طبيعي لمجموعات المكتبة.
- مهارات التقييم والتفكير النقدي لدى المستفيد تكون مهمة جدًا.
- تمثل الوب أداة مؤثرة وتسويقية لجذب الكبار والصغار للمكتبة.
- عادة ما تكون المواقع الجيدة موقعة.
- مشاركة المعلومات عن المواقع خلال جماعات المناقشة وجماعات البحث.
- ضرورة تقييم محركات البحث أولاً ثم استخدام محرك البحث الذي يعطى نتائجًا أفضل .
- ضرورة تعليم المستفيدين مهارات التقييم والانتقاء ، ثم منحهم الفرصة في تحديد احتياجاتهم واستبعاد المعلومات غير المهمة[66].

الحواشي والمراجع

1. Smith, Linda C. Selection And Evaluation of Reference Sources In : Reference and Information Services/ General Editors Richard e, linda c. Smith.- Colorado : libraries Unlimited, 2001. p.310.
2. Reitz, Joan M. "Odlis : Online Dictionary For Library And Information Science [Online]; Available From http;// lee.com/ odlis/ odlis – a. CFM;/ accessed 31/7/2004.
3. Glossary of common library terms [online] ; Available from http:// www.lib. Utah. edu. science – glossary. Html; accessed 31/7/2004.
4. Glossary & Index [online] ; Available from http:// www.lib. Moonaish. edu. Au / v1/ Glossind. Html; accessed 1/8/2004.
5. Glossary library & web terms [online] ; Available from http:// www. dianahacker.com / Hesdoc / Glossary. Html; accessed 2/8/2004.
6. Glossary of library & web terms [online] ; Available from http:// library. www.edu / guides/ tutorial/ glossary/.Html; accessed 2/8/2004.
7. The information professionals glossary [online] ; Available from http:// www.lir. Arizona. edu. Resources. Glossary. Html; accessed 2/8/2004.
8. Reference sources on the internet : off the shelf and Onto the web/ gust editor Karen R. Diaz.- the reference librarian, No. 57, 1997. 238p.
9. Internet sources Manual/ compiled by Marcus P. Zillman, M.S., A.M.H.A. [online] available from http:// internet sources blogspot.com. accessed / 6/8/2004.
10. زين عبد الهادي. "المواقع المرجعية على الإنترنت وتأثيرها على مقررات المراجع في أقسام المكتبات والمعلومات .- عالم المعلومات والكتب والنشر : مج1 ، ع1 ، (يوليو 1999). ص ص 107-128.

11. Kenny, Brian. “Live, Digital Reference”.- library journal, vol. 127, No. 14 (2002) p.46.
12. Zumalt, Joseph R, Rebert W. “ The Internet and Reference services : A Real-word test of internet utility”. – Reference & User Services Quarterly, v.38 , no. 21, 1998, p.66.
13. Bao, Xueving . “A study of web-Based Interactive Reference service via academic library Home pages”.- Reference service quarterly v.42, no. 3,2003. p.252.
14. Reitz, Joan M. Op.Cit.
15. سعد محمد الهجرسي ، سيد حسب الـلـه . المكتبات والمعلومات والتوثيق : أسـس علميـة حديثة ومدخل منهجي عربي.- الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 1998. ص137.
16. زين عبد الهادي. مصدر سابق. ص110.
17. Digital Reference service in the new millennium : planning, management and evaluation / edited by David Lankes, John W. Collins, Abby Kasawitz.- New York : Neal- Schuman publishers, 2000. p.59.
18. Reference And Information Services : An Introduction / Edited By Richard F. Bopp, Linda C. Smith.- 3rd – ed.- Colorado : Libraries United, 2001 p.3.
19. Starmont, Sam. “Here, There And Every Where-Live Virtual Reference” .- Collection Management, v.26, no. 2 (2002) p.79.
20. Coon, Brad, Richard Wojtowicz. “Electronic Reference : Trade And Considerations”. – PNLA Quarterly, v.6, no. 1 , 2002, p.11.
21. Silverstein, Joanne. “Digital Reference: An Overview [Online] Available From http: // www. dlib.org/dlib/february 03. Html. Accessed 25/6/2004.
22. Kresh, Diane, “Definition [Online]; Available From http.// www.niso.org /presentations/cdrs- niso/sldoob.Html, accessed 25/7/2004.
23. Wasik. Joann M. “Building and Maintaining Digital Reference services, Eric Digest” [online] ; Available from http:// www.ericfacility.net / ericdigests. Html. Accessed 25/6/2004.
24. فايقة حسن. "تقييم مصادر المعومات المرجعيـة الإلكترونيـة المتاحـة عـلى ملفـات شـبكة الإنترنت والأقراص المدمجة".- الاتجاهات الحديثة في المكتبـات والمعلومـات ، مـج9 ، ع18 (يوليو 2002) ص148.

25. Cost, Statistics, Measures And Standards For Digital Reference Services : a preliminary view".- Library Trends, v.51, no.3, 2003. p.10.
26. Campbell, Nicole. "Virtual Reference Demonstrations In Washington [Online]; Available From http: vnweb. Hwwilsonweb.com / hww/ results-cingl. Html accessed 25/2/2004.
27. Digital Reference [Online]; Available From http : // www. Teachinglibrarian .org / weblog / blogger.Html. accessed 25/6/2003.
28. IFLA Digital Reference Guidelines [Online] ; Available http : //www.ifla.org/vn/s3b/pubs/dug03.Html. accessed 25/6/2004.
29. Draft Guidelines For Implementing And Maintaining Virtual Reference Services [Online]; Available http: //www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/ mars/marssection/draft virtual.Html.accessed 27/6/2004.
30. حشمت قاسم. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات. – ط3.- القاهرة : مكتبة غريب ، 1993. ص19.
31. عامر إبراهيم قنديلجي :"البحث العلمي والتعامل مع مصادر المعلومات المحوسبة".- المجلة العربية للمعلومات. مج20 ، ع1 (1999). ص37.
32. عبد الرحمن فراج ."مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت : أشكالها ، وبعض خصائصها" .- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . مج9 ، ع18 (يوليو 2002) ص187.
33. حشمت قاسم. "الاتصال العلمي في البيئة الإلكترونية ".- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج8 ، ع1 (مارس – أغسطس 2002). ص166.
34. عبد الرحمن فراج. مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت. مصدر سابق. ص189.
35. Vicca, Edmund F. "The Internet As A Reference And Research Tool : A Model For Educators."- The Reference Librarian No. 44, 1994, P.229.
36. Internet Source TM Manual. Op. cit.
37. زين عبد الهادي. "محركات البحث على الإنترنت".- لغة العصر ، س2 (ديسمبر 2002). ص68.

38. Katz, William A.Introduction To Reference Work : Reference Services And Reference Processes.- 7th ed.- New York : The Mc Graw.Hill Companies, 1997. P.94.

39. Kimmel, Stacey. www Search Tool Sin Reference Services. In Reference Sources On The Internet : Off The Shelf And Onto The Web, The Reference Librarian, No.57, 1997, P.13.

40. هانئ محي الدين عطية. "أدلة المواقع العربية على الإنترنت : تصور مقترح لوضع معايير قياسية".- عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج5 ، ع1 (يوليو 2003) ص14.

41. Katz, william. Op.cit. p.53.

42. أمنية مصطفى صادق "الاتجاهات الحديثة في المكتبات الرقمية" .- عالم المعلومات والنشر والمكتبات ، مج5 ، ع1 (يوليو 2003) ص64.

43. المصدر السابق. ص65.

44. Vertical Portals [Online] ; Available. http: www.netlingo.com / lookup/fm/term= vertical portal.

45. Frequently asked questions about portals [online]: Available from http: //www.traffic.com / article.arp? (accessed 20/8/2004).

46. Singh, Sp. " Evaluation Of Electronic Reference Sources".- [Online]. Available From http : //vnweb.hwwilson.com. accessed 26/2/2004.

47. محمد فتحي عبد الهادي. المصادر المرجعية في الإنسانيات والعلوم الاجتماعية .- الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2001. ص17.

48. جيتس ، بيل. المعلوماتية بعد الإنترنت : طريق المستقبل ؛ ترجمة عبد السلام رضوان.- الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، 1998.- (عالم المعرفة ، 231) ص192.

49. المصدر السابق. ص 193.

50. المصدر السابق. ص 195.

51. كليش ، فرانك. ثورة الإنفوميديا : الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك ؟ ترجمة حسام الدين زكريا ؛ مراجعة عبد السلام رضوان .- الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، 2000.- (عالم المعرفة ؛ 253) ص411.

52. Sara, K. Weissman. E Reference Characteristics [Online]; Available from http :// www,gti.net / weiessman / character.html (accessed 25/8/2004).
53. Ibid.
54. Using The World Wide Web At The Reference Desk. In : Encyclopedia Of Library And Information Science/ Edited by Alen Kent.- New York. Marcel Dekker, Inc. vol. 63, no.26, 1998. p.336.
55. فايقة حسن. مصدر سابق. ص153.
56. Monroe, Andrea. Op.cit. p.96.
57. فايقة حسن . مصدر سابق. ص154.
58. زهانج ، ين. "الإفادة من مصادر المعلومات الالكترونية المعتمدة على الإنترنت لأغراض البحث" ترجمة حشمت قاسم.- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . مج6 ، ع1 (سبتمبر 2001). ص227.
59. عبد الرحمن فراج. مصدر سابق. ص182.
60. حسنى عبد الرحمن الشيمي. "الإنترنت وكفايتها للبحث العلمي".- عالم المعلومات والمكتبات والنشر. مج4 ، ع1 (يوليو 2002) ص123.
61. Ross, Catherine Sheldrick, Kirsti. Nilsen. "Has The Internet Changed Anything In Reference? The Librarian Visit Study" [Online]; Available From http: //vnweb. Hwwilsonweb.com/ hww/ results.html/ accessed 25/3/2004.
62. Zumalt, Joseph. Op.Cit, P.69.
63. Kovacs, Diane K. "Family Trees On The Web" [Online]; Available From http :// vnweb.hwwilsonweb.com / hww / results.html / accessed 26/3/2004.
64. Using The World Wide Web At The Reference Desk. Op. cit. P.359.
65. Monroe, Andrea, Helem Laurence. "The Internet As A Reference Tool : Fantasy Us Reality" .- Florida Libraries, V.42, No.6, 1999. p.95.
66. Ibid. P.97.

الفصـــل الثاني

معايير تقييم المراجع الإلكترونية

المتاحة على الإنترنت

0/2 : تمهيد

تلعب تقنيات المعلومات اليوم دورًا مهمًا في كل نـواحي المجتمـع. هـذا التـأثير يكـون مرئيًـا بدرجة كبيرة في معظم المكتبات حيث أصبح لدى المستفيدين اليوم متطلبات متعددة ؛ لذا فـإن على مراكز المعلومات والمكتبات أن تقابل هذه التغيرات وتقدم قيمة مضافة وخدمات معتمـدة على حاجات المستفيدين.

والجدير بالذكر أن مجال المراجع والخدمات المرجعية يمتـاز بالسرعـة والديناميكيـة، كـما أن الغرض الرئيس لأية مكتبة سواء كانت صغيرة أو كبيرة هو التجميـع، وتنظـيم، وبـث المعلومـات لمقابلة متطلبات المستفيدين ، إلى جانب ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات المتقدمـة لم تـؤثر فقـط على شكل المصدر المرجعي ، ولكن صاحب ذلك أيضًا تغير في فلسـفة الخدمـة المرجعيـة ، فضـلا عن التغير في وظيفة المكتبة من "اقتناء الأوعية" إلى "الوصول إلى المعلومات" ، وقد بدأت العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في إتاحة مصادر المعلومات وبخاصة مصادر المعلومات المرجعيـة المتاحة على الإنترنت للمستفيدين ؛ وقد أدى ذلك إلى ضرورة وجود معايير لتقييم هذه المصـادر ، وهو ما يتم تناوله في هذا الفصل.

يدور هذا الفصل حول معايير تقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، وقـد تناول المؤلف فيه تعريف التقييم ومراجعة علميـة للإنتـاج الفكـري في موضـوع تقيـيم مصـادر المعلومات المرجعية الرقمية ثم المبررات أو الحاجة للتقييم ، والصعوبات التي تواجه الباحثين في تقييم مصادر الإنترنت بصفة عامة والمصادر المرجعية بصفة خاصة .

وأخيرًا يستعرض المؤلف قائمة مراجعة بالمعايير المقترحة لتقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.

1/2 : الحاجة للتقييم

يتبادر إلى الذهن أكثر من سؤال حول التقييم ، ولكن يشملها جميعًا ثلاثة أسئلة ، هذه الأسئلة هي من يستطيع أن يقيم؟ ولماذا تُقيَّم المراجع ؟ والسؤال الأخير لماذا يكون من المهم تقييم مصادر الإنترنت وبخاصة مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ؟ .

من الواضح أن المكتبيين وأخصائيي المعلومات "فقط" هم الذين يعرفون ذلك؛ ويرجع ذلك إلى أنهم أكثر الأشخاص الذين يتعاملون مع مصادر المعلومات وبخاصة المصادر المتاحة على الإنترنت أو على الحاسوب. وهذا لا يعنى بداية أنه لا شيء موثوق به على الإنترنت. ولكن هذا يعنى أنه يجب تقييم مصادر الإنترنت بحرص وبدقة. فالمكتبيون ممتازون في تقييم الكتب والدوريات ؛ لذا فإنهم يمكنهم استخدام المهارات نفسها في تقييم مصادر الإنترنت [(2)] ، إلى جانب ذلك فإن تقييم مصادر المعلومات المرجعية بوجه عام من أبرز الموضوعات التي يتناولها الدارس المتخصص في مجال المكتبات والمعلومات.

وعادة ما يلجأ المكتبيون إلى تقييم مصادر المعلومات ، وبخاصة مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت للأسباب الآتية :

1- لكي يقرروا أي مصادر الإنترنت ينبغي ارتباطها بموقع المكتبة على الإنترنت.

2- للحكم على جودة المعلومات الملائمة لاستفسارات المستفيدين ، حيث إن الإنترنت وسيط غير محكم وغير انتقائي (غير مفلتر).

3- تقييم مصادر الإنترنت هو تطوير للدور التقليدي لأخصائي المكتبات من تقييم وانتقاء وتنظيم مصادر المعلومات[(3)].

4- عدم وجود معايير واضحة لتقييم مصادر المعلومات ، فإن المكتبيين سوف يضيعون وقت المستفيدين. وهذا بالطبع يتناقض مع القانون الرابع من قوانين رانجاناثان وهو "حافظ على وقت القارئ".

2/2 صعوبة تقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت

يعد موضوع تقييم مصادر المعلومات المرجعية بوجه عام عملية بالغة الصعوبة وتحتاج إلى درجة من الدقة والحرص من جانب أخصائي المراجع ، إلى جانب ذلك ينبغي توافر مجموعة من المهارات لدى أخصائي الخدمة المرجعية ، وإذا كان الأمر كذلك في البيئة التقليدية ، فإن الأمر يزداد صعوبة في البيئة الرقمية عند تقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، ويرجع ذلك إلى عدد من الأسباب منها :

1- صعوبة التعرف على الغرض الأساس للمصدر المرجعي.

2- الطبيعة المتغيرة للإنترنت ؛ حيث إن بعض مصادر الإنترنت تتغير باستمرار ، فقد وجد أنه من بين 13 1 مصدرًا (موقعًا) أن هناك 3 1 مصدرًا قد تغير أو استبدل أو أصبح مرسمًا[4].

3- إتاحة النشر لأي شخص يستطيع التعامل مع الإنترنت.

4- كثرة المصادر على الإنترنت ، حيث يوجد حوالي 50.000.000.000 مليار صفحة متاحة على الإنترنت[5].

5- الموافقة على النشر غير ضرورية ، حيث لا تخضع للتحكيم.

6- مصادر الإنترنت نادرًا ما تراجع أو تقيم من قبل المحررين.

7- ليس هناك معايير للنشر على الإنترنت.

8- صعوبة تحديد المسئول عن العمل الفكري على الإنترنت في بعض الأحيان ، حيث لا يتم إعطاء أية بيانات عن مؤهلات المؤلف أو المعدّ إلاّ نادرًا.

9- لا يعطى تاريخ الإصدارة إلا نادرًا.

10- عندما يعطى التاريخ ، فإنه قد يشير إلى أكثر من معنى[6].

(أ) الكتابة الأولية للمادة.

(ب) يشير إلى إحلال المادة لأول مرة على الوب.

(جـ) يشير إلى آخر مراجعة.

(د) يشير إلى آخر تحديث.

11- من الصعوبة بمكان معرفة حدود التغطية في بعض الأحيان.

12- تغطية الوب تختلف عن تغطية المطبوعات.

13- معلومات الوب قد تكون كيدية / هزلية.

4!- عدم وجود معايير دقيقة يمكن تطبيقها في تقييم مصادر المعلومات المرجعية على الإنترنت.

15- النقص الحاد في الضبط الببليوجرافي لمصادر الإنترنت.

إلى جانب ذلك فإنه إذا كان التقييم والانتقاء ممكنا من خلال اختيار الأوعية لتزويد مؤسسات الأوعية بها عندما كان الكتاب هو وحدة التعامل الرئيسة. أما الآن ومع انتشار مصادر الإنترنت والزيادة الهائلة في أعداد المستفيدين منها ، وإلغاء المسافات الوظيفية بين المؤلف والقارئ أو الناشر والقارئ ، وأيضًا إلغاء أو زوال السيطرة على الغث والسمين. فقد أصبحت مهمة الانتقاء والتقييم أمرًا صعبًا إن لم يكن مستحيلًا[7].

3/2 مراجعة الإنتاج الفكرى

في السنوات الماضية كتب عدد من المؤلفين والباحثين في موضوع معايير تقييم مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت. وهم بصفة عامة يبدأون من معايير التقييم التي اقترحها كاتز Katz في تقييم الأدوات المرجعية المطبوعة. والجدير بالذكر أنه في عام 1993 بدأ النشر والكتابة في موضوع تقييم مصادر الإنترنت Evaluating Internet Information حيث صدرت بعض المنفردات Monographs ومقالات الدوريات فضلًا عن الأعمال الإلكترونية.

وفى عام 1994 صدرت دراسة بواسطة سانتا فيكا Santa Vicca تحت عنوان[8] Internet as a reference. والدراسة الثانية صدرت في العام نفسه تحت عنوان Librarians on the internet وقد صدرت بواسطة روبين كيندر Robin Kinder[9] أما العمل الثالث فقد صدر تحت عنوانEvaluating physical science[10] وقد اقترح Starr من خلاله عددًا من المعايير الأولية التي تستخدم في تقييم المصادر المرجعية وإن كانت المعايير المقترحة قليلة جدًا.

ثم أصدرت دورية Library journal[11] في فبراير عام 1996عمودًا ثابتًا بعنوان "web watch" يناقش معايير تقييم مصادر الإنترنت ، وانتقاء بعض المصادر المرجعية وتقييمها. ثم أصدر جون ديسمبر John December عملًا في عام 1996 بعنوان World wide web تناول فيه تقييم مصادر الإنترنت[12].

ويكفى أن نشير كدليل على كثرة الدراسات التي صدرت في موضوع تقييم مصادر الإنترنت حتى عام 1996 إلى أنه قد صدر حوالي 25 مصدرًا على الإنترنت ، وحوالي 30 مصدرًا مطبوعًا ، وتكونت 8 جماعات بحث كونت بواسطة المكتبيين واختصاصي المعلومات.

وفى عام 1997 أصدر سميث[13] Smith عمله الذي يعد من أفضل الأعمال التي صدرت في عام 1997 تحت عنوان Criteria For Evaluation Of Internet Reference وفى عام 1998 صدرت دراسة عزمي باللغة الإنجليزية تناول فيها معايير مقترحة لتقييم مصادر الإنترنت[14].

ثم جاءت دراسة زومالت[15]Zumalt والتي اقترح فيها ثلاثة معايير لتقييم الإنترنت كمرجع وهي العمق والصدق والبقاء والثبات.

وفى عام 1998 أصدرت نوفاتونى[16] Novatony دراستها والتي كان بها قسم خاص بدراسة تقييم المراجع. ثم دراسة كاتز[17]Katz التي صدرت في عام (2001) ، والجدير بالذكر أن كاتز يعتبر أول من اقترح معاييرًا لتقييم مصادر المعلومات المرجعية المطبوعة بشكل علمي دقيق.

ثم دراسة[18] بوب وسميث Bopp & Smith وقد اقترحا فيها مجموعة من المعاييرالتي تستخدم في تقييم المصادر المرجعية في البيئة الإلكترونية .

ثم دراسة زهانج Zhang وقد تحدثت فيها عن معايير تقييم المصادر الإلكترونية ، وشملت المعايير :

1- الفورية.	2- سهولة الإفادة.
3- الإتاحة.	4- الجدوى.
5- المرونة.	6- التفرد.
7- الدقة.	8- ضمانات الثقة.
9- الاطراد.	10- الاستقرار.

وقد قام الدكتور حشمت قاسم بترجمة هذه الدراسة[19].

ثم دراسة فايقة حسن في عام (2 0 0 2) وتعتبر أول دراسة عربية تحدثت عن تقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت والأقراص المدمجة اعتمادًا على الدراسات السابقة[20]، وتتكون عناصر التقييم التي قدمتها الباحثة من ثمانية عناصر :

1- المسئولية.	2- المجال.
3- القدرة الاسترجاعية.	4- دعم المستفيد.
5- المعلومات.	6- المتطلبات المالية.
7- الجوانب الشكلية.	8- التكاليف.

وأخيرًا تأتى دراسة سنج Singh[21] والتي تعتبر من الدراسات الجادة في موضوع الدراسة ، والتي اقترحت معاييرًا يمكن الاعتماد عليها والوثوق بها ، وتتكون معايير التقييم المقدمة من :

1- الغرض.	2- المسئولية.	3- الدقة.
4- الموضوعية.	5- التحديث.	6- المصداقية.
7- التغطية.	8- الجوانب الشكلية.	9- ملامح خاصة.

4/2 إرشادات عامة للتقييم

قبل التقييم Pre-evaluation ينبغي على القائم بالتقييم أن يسأل نفسه ماذا يريد بالضبط. هل يريد الحصول على حقائق ، آراء ، إحصائيات ، تقارير ، روائيات ، وصف ؟ هل الغرض من البحث الحصول على أفكار جديدة ، أم إيجاد معلومات تدعم البحث ، أو الحصول على أشياء أخرى ؟ عندما يتم تقرير ذلك ، فإنه من الممكن تحديد المصادر الأفضل بسرعة أكثر ، عن طريق تحديد الأهداف وخطة التقييم المتبعة.

إلى جانب ذلك فإن هناك مجموعة من الملامح والإرشادات عند القيام بعمليات التقييم ، ينبغي الإلمام بها ، وهى :

1- تقييم المصدر المعلوماتي فن.

2- تخلص من المواقع والمصادر المثيرة.

3- لا تستخدم الصفحات الشخصية إذا لم يكن المؤلف خبيرًا في مجاله.

4- افحص بحرص محتويات المصادر وتخير المصادر الموثوقة والحقيقية.

5- حدد طبيعة مشروعك.

6- استخدم المصادر البحثية.

7- تصميم قائمة مراجعة للتقييم.

5/2 المقارنة بين معايير تقييم مصادر المعلومات المرجعية المطبوعة ومصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت .

يبدأ المقيمون لمصادر المعلومات المرجعية من معايير التقييم التي اقترحها وليام كاتز في تقييم الأدوات المرجعية المطبوعة وهى (الغرض ، المجال ، المتلقي ، المسئولية ، التنظيم ، الشكل المادي) ويؤكد كاتز نفسه أن هذه المعايير يمكن الاعتماد عليها في تقييم مصادر المعلومات الإلكترونية[22]

هذا وقد نوقشت معايير تقييم مصادر المعلومات المطبوعة وتطبيقها على المصادر الرقمية من قبل عدد من المؤلفين منهم جرسيان Grassian[23]، وكايوود Caywood[24]، والكسندر Alexander[25]، وتات Tate.

كذلك يتوافق مع هذا الرأي كل من سميث Smith ، وجوبيل Jo Bell ، حيث يؤكدان على أنه في الحقبة الإلكترونية مازال تقييم المراجع يعتمد على المبادئ نفسها المستخدمة في تقييم الأدوات المرجعية المطبوعة[26].

6/2 تحديد مصادر المعايير

قام المؤلف بفحص عدد من مصادر المعلومات المطبوعة والمتاحة على الإنترنت ، والتي تحدثت عن معايير تقييم مصادر المعلومات المطبوعة والرقمية ، وأيضًا المصادر التي تحدثت عن معايير تقييم مصادر المعلومات المرجعية ومن أهم هذه المصادر ما يلي :

1- Singh, Sp. "Evaluation of Electronic Reference sources". Bulletin of information technology, V. 23, No. 2, 2 0 03.
2- www.library. Cornell.edu.
3- www.mlb. Ilstu.edu.
4- www.library. Athabastou.ca/
5- www.bhs.edu.
6- http://lib. Nmsu.edu.
7- www.lii.org.
8- www.thelearningsite.net.
9- Smith, Alastair.Op.Cit.
10- http :// Milton.mse.Jhu.edu.
11- www.ala.org/Mars/Rusa/
12- www.asu.edu/lib.
13- www.bergen.CC.nj.us/library.
14- http : //Sasig.ac.uk/desire.
15- www.ciolek.com
16- www.lib.purdue .edu/corts/index.
17- www.asindexing.org.
18- www.LLinx.com/features.

19- www.library.veu.edu.

20- www.infotoday.com

21- www.library.drexel.

22- www.UXI.eiu.edu

23- www.unc.edu

24- www.ehhs.comich.edu

هذه هي أهم المصادر التي رجع إليها المؤلف ، بالإضافة إلى العديد من المصادر الأخرى التي تم الرجوع إليها في ثنايا هذه الدراسة والتي تحدثت عن المعايير بشكل أو بآخر ، لم يجد المؤلف حاجة في إعادة ذكرها منعًا للتكرار والحشو.

7/2 تحديد المعايير

قام المؤلف في هذا العنصر بتحديد وحصر المعايير التي وردت في المصادر السابقة، مع استبعاد المعايير المتشابهة ، وتم ترتيب هذه المعايير وفقًا لتكرار كل معيار كالآتي:

جدول (2) معايير تقييم مصادر المعلومات الإلكترونية

م	المعيار	التكرار	م	المعيار	التكرار
1	المسئولية	32	18	المصداقية	12
2	الدقة	30	19	الصلاحية	10
3	المحتويات	28	20	التوثيق	10
4	التغطية	27	21	التصميم	8
5	التحديث	25	22	الوسائط المتعددة	7
6	الموضوعية	25	23	التفاعلية	7
7	المجال	24	24	صديق للمستفيد	7
8	التنظيم	23	25	العرض	6
9	المعالجة	22	26	المراجعات	6
10	المتلقى	21	27	بقاء المصدر (الاستقرار)	5
1 1	الشمولية	20	28	التصفح	5

12	التكلفة	20	29	الشرعية	5
13	التفرد	20	30	الروابط	5
14	التوازن	19	31	الوضوح	4
15	سهولة الاستخدام	18	32	العلاقة بالأعمال الأخرى	4
16	الغرض	16	33	الإخراج المادي	3
17	المتاحية	13	34	ما وراء المعلومات	3

وبتحليل بيانات الجدول نجد الآتي :

1- تأتى فئات (المسئولية ، والدقة ، والمحتويات ، والتغطية ، والتحديث ، والموضوعية ، والمجال ، والتنظيم ، والمعالجة ، والمتلقي) في المرتبة الأولى.

2- بينما تأتى فئات (الشمولية، والتكلفة، والتفرد ، والتوازن ، وسهولة الاستخدام، والغرض ، والمتاحية ، والمصداقية) في المرتبة الثانية.

3- ثم تأتى فئات (الصلاحية ، والتوثيق ، والتصميم ، والوسائط المتعددة ، والتفاعلية ، وصديق للمستفيد ، والعرض ، والمراجعات) في المرتبة الثالثة.

4- وأخيراً تأتى فئات (التصفح ، والشرعية ، والروابط ، والوضوح ، والعلاقة بالأعمال الأخرى ، والإخراج المادي وما وراء المعلومات) في المرتبة الرابعة والأخيرة.

5- هناك بعض المعايير الخاصة بمصادر المعلومات الإلكترونية وهى (التفرد ، والتوازن ، والتصميم ، والوسائط المتعددة ، وصديق للمستفيد ، بقاء المصدر ، والتصفح ، والروابط).

6- المعايير المتبقية ، وعددها 26 معيارًا تشترك في تقييم المصادر المطبوعة والرقمية.

8/2 قائمة مراجعة بالمعايير المقترحة

لما كان الهدف الأساس في هذه الدراسة هو "تصميم قائمة مراجعة بالمعايير المقترحة لتقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت" ؛ فقد قام الباحث من أجل هذا بالإطلاع على الإنتاج الفكري الذي تيسر الحصول عليه والوصول إليه

من خلال شبكة الإنترنـت ، كـذلك المناقشـات التـي دارت عـن طريـق جماعـة البحـث الخاصـة بالمراجع (livereference @ Yahoogroups.com) بالإضافة إلى المصادر المطبوعة التي تحـدثت عن المعايير ، ونتيجـة لذلك ، فإن الباحث قد توصل إلى قائمة بالمعايير المقترحة ، وتتكون القائمـة من أربع فئات رئيسة.

الأولى : الملامح الفنية Technical Features

الثانية : تحليل المحتوى أو المجال Content Analysis & Scope

الثالثة : ملامح الوسائط المتعددة Multimedia Features

الرابعة : واجهة المستفيد User Interface

والجدير بالذكر أنه عند تصميم القائمة (التي ستعرض بعد ذلـك) فـإن هنـاك مجموعـة مـن الاعتبارات والخصائص التي ينبغي ذكرها :

1- أننا نتعامل مع أخصائي معلومات ، ولـيس مـع خبـير في تصـميم صـفحات الإنترنـت أو خبـير لغوى ؛ لذا فإن المعايير المستخدمة هي المعايير التي يمكن تطبيقها من جانب الأخصائي.

2- أن هذه القائمة يمكن استخدامها من قبل فئات أخرى لتقييم مصادر معلومات الإنترنت.

3- تتسم القائمة بالبساطة وسهولة الاستخدام.

4- هذه القائمة تقترب مـن درجـة الشـمولية في تغطيتهـا لعنـاصر التقيـيم التـي تتبـع في تقيـيم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.

5- أن هذه الأداة تتسم بالمرونة ، وقابليتها للحذف والإضافة.

6- ليس شرطًا أساسيًا أخذ كل العناصر عند التقييم ، بل يمكن اختيار عناصر التقييم التـي تلائـم المصدر المرجعي الرقمي الذي سيتم تقييمه.

7- سوف يجد أخصائي المعلومات والمكتبات هذه القائمـة أداة فعالـة لتقيـيم المصـادر المرجعيـة المتاحة على الإنترنت.

8- أن المؤلف يقترح هذه القائمة ويطرحها للنقاش والبحث من قبل المتخصصين.

9- أن المؤلف لا ينكر فضل من سبقوه في هذا الشأن.

الفئة الأولى : الملامح الفنية

م	المعيار	الأسئلة	الملاحظات
1	نوع المتصفح Browse type	ما نوع المتصفح؟	نوع مستعرض الوب ، رقم الإصدارة المطلوبة للعرض.
2	التكلفة Cost	هل المصدر يتاح مجانًا أم بمقابل ؟	
3	تاريخ المعلومات ■ تاريخ النشر على الإنترنت ■ تاريخ آخر تحديث ■ تاريخ آخر مراجعة		يوجد عادة في مقدمة صفحة الوب
4	نوع (فئة) المصدر المرجعي		
	■ محرك بحث ■ دليل ■ بوابة ■ ببليوجرافية ■ ويبليوجرافية ■ كشافات ومستخلصات ■ كتاب سنوي ■ موسوعات ■ قواميس / مكانز ■ تراجم ■ حقائق ■ مصدر جغرافي ■ قواعد بيانات ■ مصدر إحصائي ■ مصدر آخر		
5	العنوان الرسمي للمصدر المرجعي على الإنترنت (URL)		يوجد في رأس الصفحة
6	لغة محتويات المصدر المرجعي Language of Source Content		اللغة الأساسية واللغات الأخرى إن وجدت

الفئة الثانية : تحليل المحتوى

م	المعيار	الأسئلة	الملاحظات
1	الغرض	هل الغرض من المصدر المرجعي واضح؟ هل المصادر المستخدمة تؤكد هذا الغرض؟	
2	المتلقى (المستفيد) المستهدف	من المستفيد من هذا المصدر ؟ (رجل أعمال - باحث - عالم - أستاذ - آخرون) ما المستوى التعليمي للمستفيد من هذا المصدر ؟ (طالب - باحث - دكتور - أخرى) هل المصطلحات المستخدمة مناسبة للمستفيد المقصود؟ هل يُرضى المصدر احتياجات المستفيد؟	
3	التغطية	ما مساحة الموضوع المغطى في المصدر؟ هل التغطية عالمية أم محلية أم إقليمية؟ هل التغطية شاملة أم حصرية Exhaustive ؟ هل يمكن مقارنة التغطية مع مصادر أخرى؟ ما درجة عمق الموضوعات المكشفة؟ هل توجد مستخلصات ، قائمة محتويات، أو تحليلات أو مراجعات أو شروح أو تفسيرات (ما وراء المعلومات Meta information	
4	التحديث	هل يحدَّث المصدر باستمرار؟ هل يعطى تاريخ التحديث؟ هل الروابط المذكورة متاحة؟	

5	المسئولية	هل اسم المؤلف معروف؟ ماذا تعرف عن المؤلف (خلفيته ، تخصصه ، وظيفته؟) هل هناك معلومات للاتصال بالمؤلف؟ هل المؤلف ينتمي إلى مؤسسة ما ؟ هل يفسر المؤلف طرق البحث ، وكيفية جمع المعلومات والبيانات؟	ينبغي فحص (URL) لأنه يعطى إشارات عن المسئولية الفكرية سواء كان edu, gov, com, net, org, mil
6	الدقة	هل هناك محرر أو شخص فحص المعلومات ؟ هل مصادر المعلومات المستخدمة في البحث مثبتة ومدونة؟ هل يمكن الوصول إلى المصادر عن طريق الروابط أم لا ؟ هل المصدر خال من الأخطاء اللغوية والإملائية والطباعية والمنهجية ؟	ينبغي أيضًا معرفة قواعد البحث العلمي للحكم على الموقع؟
7	الموضوعية	هل يتحلى المصدر بالموضوعية ؟ هل هناك تحيز؟ هل يعكس المؤلف تحيزه مع المنظمة التي تتبناه؟ هل المعلومات خالية من الإعلانات؟ هل نقاط العرض Viewpoint تمثل فيه كل وجهات النظر عن الموضوع مقدمة؟	ينبغي فحص مجال العنوان (URL)
8	التنظيم / الترتيب	هل مبادئ الترتيب معروفة للمستفيد؟ هل المحتويات منظمة طبقًا لمبادئ الترتيب (ألفبائي ، رقمي ، زمني ، جغرافي ، أخرى)؟ هل الترتيب مناسب للمصدر؟	

		هل هناك خريطة أو قائمة محتويات للمصدر ؟ هل الترتيب سهل الاستخدام؟ هل الروابط مناسبة للمصدر؟	
9	العلاقة بالأعمال الأخرى	هل المعلومات في هذا المصدر متاحة في أشكال أخرى؟ هل المصدر منبثق عن شكل آخر؟ هل المصدر يتكامل مع مصدر آخر بأية طريقة؟ هل عرض المعلومات متوازن؟	

الفئة الثالثة : ملامح الوسائط المتعددة Multimedia Features

م	المعيار	الأسئلة	الملاحظات
1	الرسومات	هل الرسومات تظهر المحتويات بوضوح؟ هل الرسومات مناسبة لمحتويات المصدر؟ هل الأيقونات تظهر بوضوح الوظيفة المقصودة؟	
2	الصوتيات الموسيقى الصوت	هل الصوتيات مناسبة للمصدر؟ هل الموسيقى مصممة بواسطة خبير؟ هل الصوتيات زادت من استخدام المصدر؟ هل نغمة الموسيقى واضحة ؟ ما طبيعة الصوت؟ ما حجم ملف الموسيقى والصوت؟	معرفة ما إذا كان الصوت مأخوذًا من الطبيعة أم صوت إنسان أو حيوان ... إلخ.
3	الصور المتحركة الصور الحركة	هل الصور مناسبة للمصدر؟ هل زادت الصور من فاعلية المصدر؟ هل استخدام الصور يوضح المحتويات؟ هل تعطى معلومات عن ملف الصور؟ هل الصورة تظهر بوضوح للعين؟ هل الحركة مناسبة للمصدر؟ هل الحركة مفيدة للمستفيد؟	

الفئة الرابعة: واجهة المستفيد User Interface

م	المعيار	الأسئلة	الملاحظات
1	البحث	هل يوجد محرك بحث جيد؟ هل تعطى ملامح محرك البحث؟ هل محرك البحث يكشف مداخل المصادر؟ ما نوع البحث المتاح داخل المصدر؟ بحث بسيط (التصفح ، البحث ، المطابقة ، بأجزاء الكلمة ، بالعبارة) بحث متقدم (بالصوت ، بالصورة ، بالرسوم ، بالفيديو) هل نتائج البحث المعروضة تكون واضحة للمستفيد؟ هل المصدر سهل التحميل والإخراج؟	
2	الوضوح البصري	هل المعلومات (نصية ، علامات ، رسومات ... إلخ) تظهر بوضوح؟ هل المعلومات المهمة تبقى على الشاشة؟ هل تستخدم الألوان بشكل مناسب؟	
3	الخلفية المعلوماتية والدعم	هل هناك معلومات عن استخدام المصدر؟ هل النظام المستخدم يُعلمُ المستفيد بالأخطاء؟ هل النظام يسمح للمستفيد بتصحيح الأخطاء؟ هل المصدر يشتمل على قسم بالأسئلة المطروحة باستمرار FAQ ؟ هل النظام يقدم مساعدة للمستفيد؟	

9/2 مرشد المستفيد

هذه الأداة (القائمة المقترحة) من قبل الباحث تهدف إلى مساعدة المكتبيين وأخصائيي المعلومات في تقييم مصادر معلومات الإنترنت بوجه عام ، ومصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت بوجه خاص والهدف الأساس من هذا

المرشد هو إلقاء الضوء على عناصر القائمة المعروضة آنفًا ثم تعريف المعايير الواردة بها تعريفًا استخداميًّا لتوضيح الرؤى وتيسير الاستخدام من قبل الأخصائيين.

ويؤكد المؤلف أنه ينبغي على المكتبيين وأخصائيي المعلومات وبخاصة أخصائيي المراجع أن يكونوا على مستوى الموقف الراهن في تطوير أدائهم المهني والوظيفي لمقابلة التطورات الهائلة التي تحدث في مجال المراجع والخدمة المرجعية.

وتتكون القائمة المقترحة من أربع فئات رئيسة :

الفئة الأولى : الملامح الفنيةTechnical Features وتشمل المعايير الآتية :

1- نوع المتصفح　　2- التكلفة

3- تاريخ الإصدار　　4- نوع المصدر المرجعي

5- العنوان الرسمي (URL)　　6- لغة المصدر المرجعي

الفئة الثانية : تحليل المحتوى Content Analysis ويطلق عليها أيضًا المجال Scope وتشمل المعايير الآتية :

1- الغرض　　2- المتلقي

3- التغطية　　4- التحديث

5- المسئولية　　6- الدقة

7- الموضوعية　　8- التنظيم

9- العلاقة بالأعمال الأخرى.

الفئة الثالثة : ملامح الوسائط المتعددة Multimedia Features وتشمل المعايير الآتية :

1- الرسومات　　2- الصوتيات　　3- الصور المتحركة

الفئة الرابعة : واجهة المستفيدUser Interface وتشمل :

1- البحث　　2- الوضوح البصري

3- الخلفية المعلوماتية والدعم

- تعريف المعايير

1- التكلفة Cost :

تعد التكلفة من المعايير المهمة في تقييم المصادر الرقمية ، ومع ذلك ينبغي الاهتمام بها في ضوء العائد ونعنى بالاستخدام في المقام الأول ، فقد تكون هناك أداة مرجعية يقدر ثمنها بـ 40 دولارا لا تستخدم في العام إلا مرة واحدة أغلى من أداة مرجعية أخرى يقدر ثمنها بـ 4000 دولار تستخدم مرة واحدة يوميًا.

2- الغرض Purpose :

أول شيء عند التقييم هو معرفة الغرض من نشر المصدر ، ومعرفة إذا كان المصدر للحصول على معلومات ، للبيع أم للتسلية ، مع مراعاة أن مصادر الإنترنت تكون صعبة في تحديد الغرض ؛ لذا فإنه ينبغي الحرص عند تقييم الغرض من المصدر.

3- المتلقي المستهدف Intended Audience :

يعد المتلقي (المستفيد) عاملًا أساسيًا في تقييم مصادر المعلومات ، ومعرفة مدى صلاحية المواد للقارئ العام أم للمتخصص الموضوعي ، وهناك صعوبة في تحديد ذلك على الإنترنت.

4- التغطية Coverage :

وتقيس مساحة الموضوع ، وفترات الوقت ، والأشكال ، وأنواع المواد المغطاة في المصدر ، وهل الروابط محدثة ، وهل المصدر يغطى الموضوع بصفة شاملة ، وهل هناك عمق للمعلومات ؟

5- التحديث Currency :

ويطلق عليه أيضًا Timeliness ، وعلى الرغم من أن تحديث المعلومات عادة يعتمد على طبيعة الموضوع بخاصة في العلوم والتقنيات حيث إن المعلومات تتغير

بسرعة كبيرة ، ولذا فإن المصدر المرجعي الجيد ينبغي أن يحدث بانتظام ، كما أن من المهم معرفة دواعي ومبررات التحديث.

6- المسئولية Authority :

من المهم والضروري معرفة المسئول عن المصدر ومعرفة هل هو خبير أم باحث ؟ والتعرف على عمله ، وعنوانه ، وتعليمه ، وخبرته .... إلخ وهل المؤلف مؤهل للكتابة في هذا الموضوع ؟ هل اعتمد المؤلف على مصادر أولية وثانوية في جمع المعلومات ؟ هل دون المؤلف المصادر التي اعتمد عليها في جمع المعلومات؟

7- الدقة Accuracy :

تعد الدقة من الخصائص المهمة لأي مصدر معلومات للمساعدة في الحكم على المعلومات إذا كانت دقيقة أم لا.

8- الموضوعية Objectivity :

معيار المصدر الجيد هو الذي يعكس بوضوح موضوعية المعلومات ومعرفة إذا كانت المعلومات تميل إلى التحيز والانحراف ، هل صمم المصدر بناء على رأى سلطوي؟

9- التنظيم Organization :

يعد التنظيم أو الترتيب من العناصر المهمة للحكم على جودة المعلومات ودقتها ، فقد ترتب المصادر طبقًا للخطط التقليدية مثل ألفبائي ، رقمي Numerical ، وزمني Chronological ، وجغرافي ، وربما طبقًا لبنية المنظمة أو المعهد مثل أقسام علمية ، فئات موضوعية أخرى. وأيًا كان الأمر فإن الترتيب والتنظيم سوف يؤثر على سهولة الاستخدام.

10- العلاقة بالأعمال الأخرى Relation to Other Works

يتم قياس التكامل مع الأعـمال الأخـرى ؛ مـن خـلال فحـص المصـادر الأخـرى مثـل الأعـمال المطبوعة المتشابهة في المجال والغرض.

11- ملامح الوسائط المتعددة :

يقصد بها مزيج الوسائط الرقمية المتوفرة في المصـدر المرجعـي (نصـوص – رسـومات - مـواد سمعية – حركة – فيديو - .... الخ) تستخدم في تطبيقات الحاسب الآلي والإنترنت.

12- واجهة المستفيد User Interface

تصميم واجهة المستفيد معيار مهم من معايير تقييم مصادر الإنترنـت Internet Sources ، التي تختلف عن المصادر الأخرى ، وبخاصة المصادر المطبوعة.

الحواشي والمراجع

1- Nielsen, Kristi. "The Library Visit Study : User Experiences at the virtual reference desk".- Information Research, v. 9, no. 2, (January, 2004). p.2.

2- Humphries, Lajean." Teaching Users To Evaluate Internet Sites : Sources On Sources".- Searcher, v.8, n. 5, 2000. p.68

3- Smith, Alastair B. "Testing The Surf : Criteria For Evaluating Internet Information Resources".- The Public Access Computer System Review,. no. 3 (1997)

4- Zumalt, Joseph R, Robert W. " The Internet And Reference Services : Areal-Word Test Of Internet Utility". – Reference & User Services Quarterly, v.38 , no. 21, 1998.

5- Brad, Coon. "Web Page Evaluate" [Online]; Available from www.lib.montana.edu/~b Coon.html. (accessed 10/2/2005).

6- Sweet hand, James H. "Reviewing The World Wide Web : Theory Versus Reality".- Library trends, v.48, no.47, 2000. p.48

7- حسنى عبد الرحمن الشيمي. "الإنترنت وكفايتها للبحث العلمي ".- عالم المعلومات والمكتبات والنشر. مج4 ، ع1 (يوليو 2002) ص133.

8- Santa Vicca, Edmund F. "The Internet As A Reference Tool : A model For Educators".- The Reference Librarian, v. 42, 1994. p.5

9- Kinder, Rabin, "Librarian On The Internet.- New York. The Hawarth Press, N.C, 1994".

10- Starr, Susan."Evaluating Physical Science Reference Sources On The Internet".-The Haworth Press, 1994.

11- Collins, Biyd. "Beyond Cruising : Reviewing".- Library Journal, 121 (February, 1996).

12- December, John. "World Wide Web 1996. Indianapolis : SansNet. 1996

13- Smith, Alistair G. Op. cit. p. 218 14- Azmi, Hesham. "Internet Information Sources : An A Proposed Criteria For Evaluations".- A Web Journal Of Library Information Sciences vol. 18 no. 1 (Jon 1998). p p . 4 -35.

15- Zumalt, Joseph, Robert w. Op. cit. p. 20

16- Novotny, Eric. "Evaluating Electronic Reference Services : Issues Approachs And Criteria".- The Reference Librarian, no. 74,p. 200.

17- Katz, William A. Introduction To Reference Work : Reference Services And Reference Processes.- 7th ed.- New York : The Mcgraw.Hill, 1997.

18- Bopp, Richard. Reference And Information Services : An Introduction .- 3 rd ed .- Colorado : Libraries United, 2001.

19- زهانج ، ين. "الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية المعتمدة على الإنترنت لأغراض البحث" ترجمة حشمت قاسم.- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . مج6 ، ع3 (سبتمبر 2001). ص ص 164- 240.

20 - فايقة حسن. "تقييم مصادر المعومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت والأقراص المدمجة".- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، مج9 ، ع18 (يوليو 2002).

21- Singh, Sp. "Evaluation Of Electronis Refernce Sources". Op. cit. (accessed 20/4/2004).

22- Katz, William A. Op. cit. p.27

23- Grassian, Ester. "Thinking Critically About World Wide Web And Resources" Available From. www.library. Ucla.edu/libraries.html.

24- Caywood, Corolyn. "Library Section Criteria". [Online] Available From http ://duck dock. acic.com.

25- Alexander, Jan and Marsha tate. "Review Of The Five Traditional Print Evaluation Criteria" Available From. www. Weber. woshington.edu

26- Whitktch, Jo Bel. "Evaluating Reference Services In The Electronic Age".- Library Trends, v.50, no.2, 2001.

الفصــل الثالث

تطبيق لمعايير تقييم المراجع الإلكترونية

المتاحة على الإنترنت

0/3 : تمهيد

يتناول هذا الفصل تطبيق لمعايير تقييم المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت ، والجدير بالذكر أن هذا الفصل يمثل القسم التطبيقي داخل هذا الكتاب ؛ حيث إن "التطبيق من غير نظرية أعمى ، والنظرية من غير تطبيق عقيمة". ويحاول المؤلف من خلال هذا الفصل تحقيق الأهداف التالية :

1- التأكد من صلاحية المعايير التي اقترحها الباحث في أثناء الدراسة.

2- التحقق من اكتمال المعايير وشموليتها.

3- تطبيق المعايير سواء بالحذف أو الإضافة إذا دعت الحاجة إلى ذلك للوصول إلى قائمة منهجية بالمعايير التي يمكن تطبيقها.

4- التعرف على المهارات المطلوبة من أخصائي المراجع عند تقييمه لمصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.

5- التأكيد أن الهدف الرئيس من هذا الفصل "تجريب المصادر وتطبيقها" وليس حصر وتقييم المصادر.

1/3 : المنهجية

لتحقيق الأهداف والأغراض السابقة ، فإن المؤلف سوف يعتمد على مجموعة من الطرق والخطوات في البحث :

1- تحديد بعض مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت (العربية – الإنجليزية) ، ثم تجريب وتطبيق المعايير التي اقترحها المؤلف على أن تتوافر في هذه المصادر مجموعة من العناصر.

(أ) التعدد الفئوي : حيث يتم اختيار مجموعة من مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، والتي تنتمي إلى فئات متعددة ، حيث تم تمثيل (محركات البحث ، الأدلة الموضوعية ، الأدلة ، الموسوعات ، القواميس ، معاجم التراجم.... إلخ) .

(ب) التنوع الموضوعي : حيث تم اختيار مصادر المعلومات المرجعية التي تنتمي إلى فئات موضوعية متعددة.

(جـ) متاحية المصادر : ويقصد بهذا العنصر أن يكون المصدر المرجعي متاحًا على الإنترنت ويمكن الوصول إليه.

2- الاعتماد على أكثر من مصدر لاختيار المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت :

(أ) البحث المباشر على الإنترنت.

(ب) الإطلاع على مواقع المكتبات على الإنترنت.

(جـ) مصادر المراجعة والتقييم.

3- تم مراجعة المصادر وفحصها .

4- تحليل البيانات.

5- إجراء دراسة تقييمية لعينة من الموسوعات العربية المتاحة على الإنترنت.

6- ينبه المؤلف على أن المعايير الخاصة بالدقة والموضوعية ، من المعايير التي تحتاج على متخصص موضوعي عند عمليات التقييم ، فقد يصعب على أخصائي المكتبات أن يلم بهما في بعض المجالات الموضوعية المتخصصة ؛ لذا فمن المهم أن يلم أخصائي المكتبات والمعلومات ببعض المهارات التي تساعده في عمليات الانتقاء والتقييم ، سواء كانت مهارات تقييم عامة (مهارات المعلومات) إضافة إلى التخصص الموضوعي.

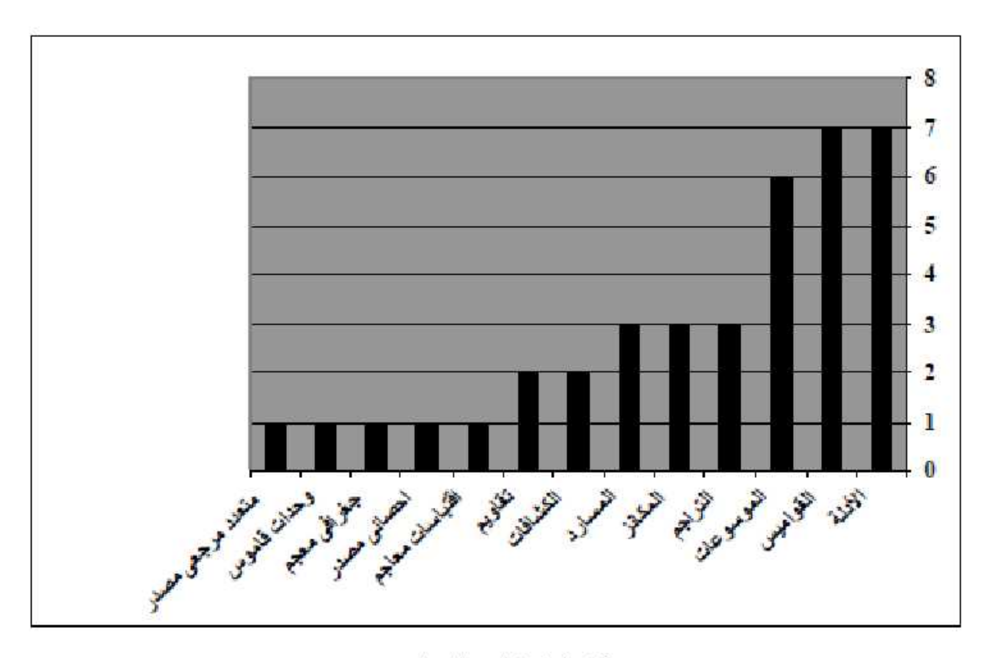
2/3 : نتائج التقييم

1- بلغ عدد المصادر المرجعيـة المتاحـة عـلى الإنترنـت ، والتـي اسـتخدمت في تجريـب وتطبيـق المعايير 40 مصدرًا مرجعيًّا ، منها ثلاثون مصـدرًا باللغـة الإنجليزيـة وعشرة مصـادر باللغـة العربية.

2- فئات المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت وفقًا للعينة ما يلي :

جدول (5) يوضح فئات المصادر

الفئة	العدد	النسبة المئوية
الأدلة	7	٪17.5
القواميس	7	٪17.5
الموسوعات	6	٪15
التراجم	3	٪7.5
المكانز	3	٪7.5
المسارد	3	٪7.5
الكشافات	2	٪5
تقاويم	2	٪5
معاجم اقتباسات	1	٪2.5
مصدر إحصائي	1	٪2.5
معجم جغرافي	1	٪2.5
قاموس وحدات	1	٪2.5
مصدر مرجعي متعدد	1	٪2.5
محرك بحث	1	٪2.5
دليل موضوعي	1	٪2.5
المجموع	40	٪100



شكل (5) فئات المصادر

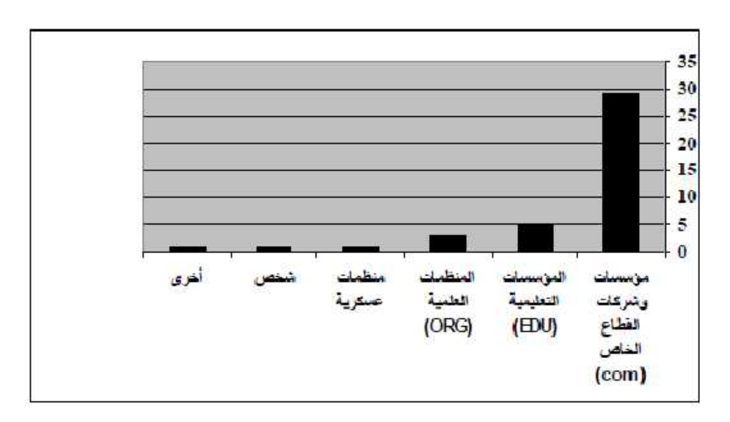
وبتحليل بيانات الجدول السابق ، يلاحظ تفوق فئتي الأدلة والقواميس على فئات مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت بنسبة 17.5٪ ، وتتنوع الأدلة بين أدلة المؤسسات والشركات والهيئات والمنظمات وأدلة التليفون كذلك تتنوع القواميس بين قواميس عامة ومتخصصة ، وقواميس أحادية اللغة ، وثنائية اللغة ، وقواميس متعددة اللغات ، ويدخل فيها أيضًا قواميس المختصرات والاستهلاليات. ثم تأتي في المرتبة الثالثة فئة الموسوعات بنسبة 15٪ وتتنوع كذلك الموسوعات بين موسوعات عامة ومتخصصة . ثم تأتى فئات معاجم التراجم والمكانز والمسارد في المرتبة الرابعة ، بنسبة 7.5٪. ثم تأتي فئات الكشافات والتقاويم في المرتبة الخامسة بنسبة 5٪ والجدير بالذكر أن عددًا كبيرًا من الكشافات غير متاح بالمجان ، ثم تأتى في المرتبة السادسة والأخيرة فئات معاجم الاقتباسات ، والمصادر الإحصائية ، والمعاجم الجغرافية ، وقواميس الوحدات والمصادر المرجعية المتعددة ومحركات البحث والأدلة الموضوعية بنسبة 2.5٪ . والجدير بالذكر أن هذا التمثيل

ليس تمثيلاً علميًا للفئات على الإنترنت ؛ وذلك لعدم وجود ضبط ببليوجرافي لمصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت. حيث إن هناك نقصًا حادًا في الضبط الببليوجرافي لمصادر الإنترنت على المستويين العربي والأجنبي ، وكل ما هناك عبارة عن حصر بسيط لبعض المجالات الموضوعية.

3- توزيع مصادر المعلومات المرجعية وفقًا للمؤسسات المنتجة لها

جدول (6) يوضح توزيع المصادر وفقًا للمؤسسات المنتجة

الفئة	العدد	النسبة المئوية
مؤسسات وشركات القطاع الخاص (com)	29	٪72.5
المؤسسات التعليمية (EDU)	5	٪12.5
المنظمات العلمية (ORG)	3	٪7.5
منظمات عسكرية (Mil)	1	٪2.5
شخصي	1	٪2.5
أخرى	1	٪2.5
المجموع	40	٪100



شكل (6) توزيع المصادر

يلاحظ من خلال الجدول السابق سيطرة مؤسسات وشركات القطاع الخاص على الفئات المختارة بنسبة 72٪ ويرجع ذلك إلى انتشار مفاهيم التجارة الإلكترونية والتسوق الإلكتروني والتسوق عبر الإنترنت. ثم تأتي في المرتبة الثانية المصادر التي تنتمي للمؤسسات التعليمية بنسبة 12.5٪ وبطبيعة الحال فإن هذه المؤسسات التعليمية يغلب عليها الجامعات والكليات والمكتبات المختلفة. ثم تأتي في المرتبة الثالثة المؤسسات والمنظمات العلمية بنسبة 7.5٪. ثم تأتي في المرتبة الأخيرة المنظمات العسكرية والشخصية والمصادر غير معروفة التبعية بنسبة 2.5٪.

4- تعتمد معظم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت في الاسترجاع على نظام النوافذ "Windows"

5- تم اعتماد المؤلف على متصفح إنترنت إكسبلورر "INTERNET EXPLORER" الإصدارة 5 ، 6 .

6- جميع المصادر التي تم فحصها مجانية ؛ لذا لم يتم إعطاء بيانات عن التكلفة.

7- هناك تداخل بين فئات مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، حيث نجد أن هناك تداخلاً بين الموسوعات والقواميس وتداخلاً بين الكشاف والدليل والببليوجرافية.

8- بعض مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت مزودة بمقدمة عن العمل وإن كانت موجزة.

9- عدم تحديد المستفيد المقصود من المصدر في بعض الأحيان.

10- من السهل تقييم المصدر المرجعي من ناحية التغطية Covering.

11- بعض مصادر المعلومات المرجعية تعطى بيانات عن التحديث للمصدر المرجعي حيث تعطى معلومات عن (التكوين والنشر على الإنترنت – آخر

تحديث – آخر مراجعة) ويعطى المصطلحات الدالة على ذلك مثل : ,Created, Revised)
last update Amended)

12- بيانات المسئولية لا تعطى في جميع الأحيان ، وفى حالة وجودها يتم إعطاء بعض البيانات عن المساهمين في المصدر المرجعي.

13- من السهل تقييم المصدر المرجعي من ناحية التنظيم والترتيب ، حيث توجد في بعض الأحيان بيانات عن طريقة ومنهج التنظيم.

14- تقييم المصدر المرجعي من حيث الدقة والموضوعية يحتاج تخصصًا موضوعيًا ، وخبرة ومهارات خاصة من جانب أخصائي المراجع عند تقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، وإن كان الباحث قد اعتمد على المؤشرات الأولية وفقًا للأسئلة التي وضعت في سياق كل معيار عند تقييم الدقة والموضوعية.

15- هناك صعوبة في تقييم مصدر المعلومات المرجعي المتاح على الإنترنت من حيث "العلاقة بالمصادر الأخرى" إذا لم ينص على ذلك في مقدمة المصدر المرجعي ، ومن أمثلة ذلك قاموس المكتبات المتاح على الإنترنت "Odlis" حيث يعطى في مقدمته أنه يتاح حاليًا في الشكل الورقي على سبيل المثال ، بالإضافة إلى الإصدارة المتاحة على الإنترنت.

16- معظم مصادر المعلومات المرجعية الأجنبية توظف الوسائط المتعددة (رسومات - صور متحركة) في عرض مادتها.

17- من السهل تقييم مصدر المعلومات المرجعي من حيث (البحث – الوضوح البصري - الخلفية المعلوماتية).

18- يوجد 10٪ من مصادر المعلومات المرجعية بناء على العينة المختارة تعتمد على محرك بحث خاص بها يمكن إتاحة المعلومات من خلاله ، ولا يمكن الوصول إليها من خلال محرك بحث آخر.

19- يتم البحث في المصدر المرجعي من خلال الكلمة العادية ، البتر ، المعاملات البوليانية Boolean Operators.

20- هناك 10 مصادر بنسبة 25٪ من المصادر المرجعية تحتوى على قسم للأسئلة الأكثر تكرارًا "FAQ".

21- يوجد 7 مصادر مرجعية بنسبة 17.5٪ من حجم العينة يمكن إتاحتها بأكثر من لغة أو برنامج مثل لغة HTML ، وبرنامج Acrobat Reader.

22- في حالة الحصول على جوائز خاصة بالمصدر المرجعي يتم النص على ذلك.

23- أثبتت التجربة والدراسة التطبيقية قلة عدد مصادر المعلومات المرجعية العربية المتاحة على الإنترنت مقارنة بمثيلاتها الأجنبية[1].

24- معظم مصادر المعلومات المرجعية العربية المتاحة على الإنترنت وبخاصة الموسوعات لا تميل إلى التخصصات العلمية الدقيقة مثل موسوعة الخيل ، وموسوعة الثعابين ، وموسوعة الصور.

25- هناك مصادر معلومات مرجعية عربية يمكن البحث فيها بواسطة "الصوت" و "الصورة" والرسوم البيانية مثل موسوعة الأعلام.

26- بعض مصادر المعلومات المرجعية العربية المتاحة على الإنترنت عبارة عن إعادة إصدار للشكل الورقي على الإنترنت مثل قاموس التربية والذي صدر عام 1992 في الشكل الورقي (www.bds.org/dic).

27- مصادر المعلومات المرجعية العربية المتاحة على الإنترنت لا تشتمل على قسم بالأسئلة الأكثر تكرارًا "FAQ".

28- الأدلة والقواميس والكشافات وبخاصة كشافات القرآن الكريم والموسوعات هي أكثر المصادر المرجعية العربية على الإنترنت .

29- لا يوجد توظيف للمادة الصوتية أو المصورة أو المتحركة في مصادر المعلومات المرجعية العربية المتاحة على الإنترنت إلا نادرًا ، مثلما هو الحال مع موسوعة الثعابين.

30- معظم التصميمات المستخدمة في المصادر المرجعية العربية لا تتناسب مع الطبيعة الوظيفية لها من حيث الألوان والخطوط والرسومات.

31- صعوبة تقييم بعض مصادر المعلومات المرجعية العربية المتاحة على الإنترنت من ناحية الغرض والمسئولية والتحديث في بعض الأحيان.

32- معظم مصادر المعلومات المرجعية العربية المتاحة على الإنترنت عبارة عن مصادر تم إنشاؤها من قبل أشخاص وليس هيئات (فهي عبارة عن مجهودات فردية).

33- أثبتت هذه الدراسة التطبيقية لمعايير تقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت صلاحية المعايير التي افترضها الباحث في الفصل الثالث من هذه الدراسة ، وذلك بعد حذف العناصر غير الملائمة ، وإضافة معايير أخرى أكدت الحاجة إليها عند التطبيق واستخدام المعايير.

34- أثبتت التجربة شمولية معايير التقييم المقترحة ، ومناسبتها للاستخدام من قبل أخصائيي المراجع.

3/3 : دراسة تقييمية للموسوعات العربية المتاحة على الإنترنت

يهدف هذا الجزء من هذا الكتاب إلى تقييم عدد من الموسوعات العربية المتاحة على الإنترنت ، وقد وقع الاختيار على خمس موسوعات كعينة للموسوعات العربية المتاحة على الإنترنت بنسبة 12٪ من إجمالي الموسوعات والبالغ عددها 42 موسوعة ، وهذه الموسوعات هي :

جدول (7) يوضح الموسوعات المختارة

م	الموسوعات المختارة	العنوان URL
1	الموسوعة العربية العالمية.	www.mawsooh.net
2	موسوعة ويكيبيديا العربية	www.ar.wikipedia.com
3	موسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة	www. 55a.net
4	الموسوعة الطبية	www.feedo.net
5	موسوعة الشعر العربي	www.arabicpoems.com

وقد روعي في هذه الموسوعات توافر ما يلي :

1- التنوع الموضوعي : حيث تم اختيار موسوعات تنتمي إلى فئات موضوعية مختلفة.

2- متاحية الموسوعات : بحيث تكون الموسوعات متاحة على الإنترنت ويمكن الوصول إليها.

3- تم التقييم من خلال الفحص المباشر لمواقع الموسوعات على الإنترنت مع الاستعانة بالدراسات الأخرى عن الموسوعات إن وجدت.

مع ملاحظة أن الموسوعة العربية العالمية سوف يرمز لها بالرقم (1) وموسوعة ويكيبيديا العربية يرمز لها بالرقم (2) وموسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة يرمز لها بالرقم (3) والموسوعة الطبية يرمز لها بالرقم (4) وموسوعة الشعر العربي يرمز لها بالرقم (5).

التقييم والتحليل

المحور الأول : الملامح الفنية

جدول (8) يوضح معايير الملامح الفنية

م	معايير التقييم / الموسوعات المدروسة	نوع المتصفح	التكلفة	تاريخ المعلومات	نوع المصدر المرجعي	العنوان URL	لغة المصدر
1	الموسوعة العربية العالمية	لا	ربحية	نعم	موسوعة	www.mawsooh.net	عربي
2	موسوعة ويكبيديا العربية	لا	مجانية	نعم	موسوعة	www.arwikipedia.com	عربي
3	موسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة	لا	مجانية	لا	موسوعة	www. 55a.net	عربي
4	الموسوعة الطبية	لا	مجانية	لا	موسوعة	www.feedo.net	عربي
5	موسوعة الشعر العربي	لا	مجانية	نعم	موسوعة	www.arabicpoems.com	عربي

وبتحليل عناصر هذا الجدول نلاحظ الآتي :

1- تتسم الموسوعة العربية العالمية بأنها موسوعة ربحية (2) في الأساس ، حيث ينبغي الاشتراك في النسخة الكاملة (3 أشهر 24 دولارًا أمريكيًا ، 90 ريالاً سعوديًا ، 6 أشهر 32 دولارًا أمريكيًا ، 120 ريالاً سعوديًا ، عام 40 دولارًا أمريكيًا ، 150 ريالاً سعوديًا). أما النسخة الإعلامية فهي نسخة مجانية مختصرة تحتوى على 4000 مقال ، وتهدف إلى التعريف بالموسوعة والمسابقات ، هذا وقد صدرت الطبعة الأولى الورقية في 30 مجلدًا عام 1416هـ - 1996م ، وصدرت الطبعة الثانية الورقية عام 1419هـ - 1999م ، وصدرت النسخة الإلكترونية

عـام 1425هــ - 2004م ولكـن لا توجـد معلومـات عـن تـاريخ آخـر تحـديث أو مراجعـة للمعلومات ، وإنما هناك معلومات عن تاريخ إضافة المعلومات.

2- ويكيبيديا[3] هي موسوعة حرة مجانية ، متعـددة اللغـات ، يسـاهم في تحريرهـا الآلاف مـن المتطـوعين حول العالم ،و تكمن قوة وفعالية موسوعة ويكيبيديا في نظام إدارة المحتويـات ، وهو نظام الويكي Wiki وهو في أبسط صورة عبارة عن قواعد بيانات Data Base يمكن أن تعمل في الشبكة العنكبوتية ، ويسمح هذا النظام للمسـتفيدين القيـام بتعـديلات وإضـافة الصفحات بحرية كاملة ، حيث يعتمد على مبدأ الحرية ، و من سماته :

1- تبسيط عملية تحرير المحتوى.

2- استخدام أوامر بسيطة في تنسيق المحتويات.

3- الاحتفاظ بسجل لتاريخ الصفحات.

4- التشجيع على العمل الجماعي.

5- تبسيط عملية إنشاء روابط لصفحات أخرى.

والجدير بالذكر أن موسوعة ويكيبيديا تصدر في أكثر من مائة لغة لصـنع موسـوعة متكاملـة وقد بدأ مشروع ويكيبيديا في 15 يناير 2001 ، ويوجد اليوم أكثر من 3.5 مليـون مقـال في كافـة اللغات ، منها أكثر من مليون مقال في اللغة الإنجليزية وحدها.

وقد بدأت النسخة العربية من الموسوعة الحرة في يوليو 2003 ، ولا تزال النسخة العربيـة في مرحلة البناء المجموعات ، ويوجد بها حتى الآن 17.421 مقالا ، وهذا رقم ضئيل مقارنة بالنسـخ الأخرى.

وتقع مسؤوليات إدارة المواقع على منظمة WikiMedia وهـى منظمـة غـير ربحيـة تعتمـد على التبرعات في تطوير الكثير من مشاريعها ، وويكيبيديا هي إحـدى مشروعـات تـديرها هـذه المنظمة ، وتمتاز موسوعة ويكيبيديا بحداثة المعلومات ، حيث يمكن تعديل وإضـافة المعلومـات على مدار اليوم والساعة.

3- موسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة هي موسوعة متخصصة في علوم القرآن والسنة وهى موسوعة مجانية ، تهتم بآيات وسور الإعجاز العلمي في القرآن الكريم والسنة الشريفة ، وتصدر الموسوعة عن طريق مؤسسة موسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة عبر الإنترنت ، وهى مؤسسة علمية مستقلة خاصة ، وتصدر هذه الموسوعة بعدة لغات منها (العربية ، الإنجليزية ، الفرنسية ، الروسية ، الإسبانية ، الإيطالية ، الألمانية) وهناك محاولات للترجمة إلى لغات أخرى مثل (البوسنية ، الأوردية ، الماليزية ، الصينية ، اليابانية .... إلخ) ولا تقدم الموسوعة معلومات عن تحديث المعلومات أو تاريخ المراجعة أو النشر على الإنترنت.

4- الموسوعة الطبية هي إحدى الصفحات التابعة لموقع Feedo ، وهو موقع يقدم معلومات عن الحياة العامة والجوانب المختلفة التي تؤثر عليها بوجه عام ، وصحة الإنسان بوجه خاص ، كما يتضمن الموقع الأساليب التي ينبغي على كل شخص إتباعها ، لكي يضمن تحقيق جودة حياته بالمستوى الذي ينشده ويرضى رغباته ، وهذا الموقع مصري ، والموقع لا يقدم معلومات عن التحديث والإضافة والمراجعة ،و تتاح الموسوعة بشكل مجاني في الأساس.

5- موسوعة الشعر العربي هي موسوعة مجانية تقدم المعلومات والسير والقصائد الشعرية في موضوعات مختلفة ، وتعطى معلومات عن تاريخ آخر إضافة في السير والقصائد والموسوعات بصفة عامة ، ولكن ليس هناك معلومات عن تاريخ إنشاء الموسوعة على الإنترنت.

المحور الثاني : تحليل المحتويات

جدول (9) يوضح معايير تحليل المحتوى

م	معايير التقييم / الموسوعات المدروسة	المتلقي	الغرض	التغطية	التحديث	المسئولية	الدقة	الموضوعية	التنظيم	العلاقة بالأعمال الأخرى
1	الموسوعة العربية العالمية.	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
2	موسوعة ويكيبيديا العربية	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	لا	نعم	لا
3	موسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	لا	لا	نعم	لا
4	الموسوعة الطبية	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	نعم	لا
5	موسوعة الشعر العربي	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	نعم	لا

وعند فحص الجدول السابق ، نجد الملاحظات التالية :

1- الغرض واضح في الموسوعة العربية العالمية ، حيث تهدف الموسوعة إلى تقديم مادة متنوعة متكاملة شاملة دون النزوع إلى التعمق المتخصص في جميع مجالات المعرفة ، وتحرى الدقة فيما يتعلق بالدين الإسلامي والأديان السماوية الأخرى.

وتهدف الموسوعة أيضًا إلى خدمة جميع المستفيدين وتخصصاتهم من (طالب ، وباحث ، وعالم ، وأستاذ ... آخرين) ، والمصطلحات المستخدمة مناسبة للمستفيد إلى حد كبير ، وبالنسبة للتغطية تحتوى الموسوعة على 150,000 مادة بحثية ، و20,000 صورة وخريطة وإيضاح وجدول ، و500 لقطة فيديو ومقطع صوتي ، بالإضافة إلى معجم عربي / إنجليزي ، وإنجليزي/عربي ، والتغطية شاملة في معظمها ، ولكن دون التعمق المتخصص ، غير أن ما وراء المعلومات Meta

Information من (مستخلصات – شروح – قائمة محتويات) نادر أو ضعيف ، وليست هناك معلومات عن التحديث أو المراجعة والتنقيح.

وبالنسبة للمسئولية المادية فتقوم بها شركة أعمال الموسوعة للإنتاج الثقافي ، وفيما يتعلق بالمسئولية الفكرية ، فهذا العمل اعتمد في بعض أجزائه على النسخة الدولية من دائرة المعارف العالمية World Book International ، وشارك في إنجازه أكثر من ألف عالم ، ومؤلف ، ومترجم ، ومحرر ، ومراجع علمي ولغوى ، ومخرج فني ومستشار ، ومكشف ، ومفهرس ، ولكن ليست هناك معلومات عن تخصصاتهم.

والجدير بالذكر أن توافر بعض المراجعين العلميين واللغويين يدعم من الدقة Accuracy ، والموضوعية Objectivity داخل الموسوعة.

وبالنسبة للتنظيم /الترتيب ، فتسير الموسوعة في نسختها الكاملة وفقًا لتصنيف ديوى العشري ، وهو ترتيب سهل وبسيط ولكنه لا يستخدم إلا في النسخة الكاملة فقط ، ويمكن الإطلاع على معلومات الموسوعة في الشكل الورقي كذلك ، حيث يمكن الحصول عليها في الشكل الورقي ، والجدير بالذكر أن هناك تكاملاً بين النسختين الورقية والإلكترونية.

2- ينبغي الإشارة إلى أن الغرض الرئيس من موسوعة ويكيبيديا غير واضح ، وإن جاء أنها تهدف إلى بناء موسوعة متكاملة ومفتوحة المحتوى ، إلى جانب ذلك ، فإن المستفيد أو المتلقي المستهدف بشكل دقيق غير واضح ، فهي عامة في بعض الموضوعات ومتخصصة في البعض الآخر ، وضعيفة جدًا في جانب آخر ، وغير موجودة في جوانب أخرى ، وهكذا ، بالإضافة إلى ذلك ، فإن التغطية الموضوعية والمعلوماتية ضعيفة جدًا لأنها تعتمد على المتطوعين في تحرير الصفحات دون الإشارة إلى التخصصات العلمية والمستوى العلمي ، حيث يمكن لأي شخص المساهمة في المقالات ، فبعض المقالات عبارة عن بضع كلمات وغير موقعة في معظم الحالات.

ومن المعلوم أن موسوعة ويكيبيديا من بنات أفكار "جيمي ويلز" وكان يحررها حتى عام 2002 "لارى سانجر" الذي ترك الموسوعة إثر أخطاء في العمل والتصنيف وعمل في Digital Universe وهى عبارة عن عمل موسوعي يجمع نقاط قوة ويكيبيديا مع نقاط قوة المراجع التقليدية ، ومن الناحية التقنية ، فإن هذه الموسوعة يملكها "جيمي ويلز" المؤسس والمدير التنفيذي لبوابة مؤسسة "يوميسUmise " بـ "سان ديجو" بعد أن أنفق حوالي 150 ألف دولار من ماله الخاص لتطوير الموسوعة تقنيًا.

أما المسئولية الإدارية والتنظيمية في موسوعة ويكيبيديا العربية فتقع على مجموعة من الأشخاص يطلق عليهم "إداريو النظام" لهم مجموعة من الصلاحيات مثل :

1- حماية وإزالة الصفحات.

2- إزالة الصفحات المحمية.

3- منع مستخدم ما من المساهمة لفترة محدودة.

وهؤلاء الأشخاص عادة يتم اختيارهم وفقًا لمجموعة من المعايير والأسس منها:

1- أن يكون العضو المرشح موجودا بصورة مستمرة في الشهور الثلاثة السابقة للترشيح.

2- أن يكون قد أسهم بأمور إدارية قبل ترشحه.

3- أن يعرف بحياديته والتزامه بسياسات الموسوعة.

4- أن يجيد العربية بطلاقة.

وهناك مجموعة من المسئوليات التي يتحملها كل عضو أو مستفيد أو زائر ، والموسوعة غير مسئولة عن هذه الأمور، فسياستها تؤكد مبدأ : أنت حر

1- استخدم ويكيبيديا على مسئوليتك.

2- ويكيبيديا لا تعطى نصائح أو إشارات.

3- ويكيبيديا لا تعطى آراء قانونية.

4- ويكيبيديا تحتوى على آراء غير موضوعية موثقة.

5- ويكيبيديا ليست مسئولة عن المعلومات الواردة فيها.

6- التعويض الوحيد المتاح في حال وقوع ضرر هو أن تتوقف عن استخدام الموقع.

فتحرير الصفحات كما قلنا يقع على عاتق المساهمين ، وهذا يجرنا إلى الحديث عن الدقة والموضوعية ، فكما هو واضح من المبادئ السابقة ، فإن ويكيبيديا يمكن أن تحتوى على معلومات غير موضوعية وغير دقيقة في معظم الأحيان ، لذا فإن موسوعة ويكيبيديا لا تعد من الناحية الأكاديمية مرجعًا معتمدًا ؛ حيث إن كل من "هب ودب" بإمكانه الكتابة ووضع المقالات ، فهذا لا يضمن لنا صحة المعلومات المطروحة ، ومن العجيب أنه في بعض المقررات البحثية الأجنبية يرفض الاستعانة والاستشهاد بهذه الموسوعة.

هذا وقد تعرضت موسوعة ويكيبيديا بشكل عام لدعاوى قضائية عديدة بسبب تحريرات غير حقيقية. ويرجع السبب في ذلك إلى عدم وجود فحص أو تحكيم أو تدقيق بالإضافة إلى كثرة الأخطاء اللغوية والإملائية والطباعة والمنهجية.

3- تهدف موسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة إلى نشر علوم القرآن الكريم والدفاع عنه من خلال إبراز إعجازه العلمي الذي يمثل في الإخبار عن بعض الظواهر والحقائق العلمية قبل أكثر من 1400 سنة ، والتي لم تكتشف إلا في السنوات الماضية ، كما تهدف إلى الرد على دعاة فصل الدين عن الدولة بأسلوب علمي ، وذلك من خلال إبراز مدى تطابق الدين الإسلامي ومسايرته مع العلم انطلاقا من حقيقة أن مُنّزل الدين وخالق الكون واحد ، فلا يعقل أن يناقض بعضه بعضًا ، هذا ويدير الموقع ويشرف عليه" فراس نور الحق" وهو متخصص في إدارة الأعمال ، أما اللجنة العلمية المسئولة عن جميع المقالات ونشرها على الموقع فتتكون من :

1- الدكتور تقي خليل أبو العطا رئيس مركز ابن النفيس للبحث العلمي في البحرين.

2- المهندس عبد الدائم اللميل مهندس ميكانيكا وباحث إسلامي.

3- الدكتور محمد السقا عيد استشاري أمراض العيون وباحث إسلامي.

ويرى المؤلف أن هذه الهيئة العلمية غير متوافقة وغير ملائمة لهذا العمل الموسوعي المهم والقيِّم ، وهى في حاجة إلى متخصص في هذه الموضوعات العلمية الدقيقة ،و هذا ربما يقلل من مصداقية هذه الموسوعة بعض الشيء ، وهذا ما أكد عليه مشرفو الموقع بأنهم حاولوا أن تكون الأبحاث المنشورة دقيقة ، أما المعالجة الموضوعية ، فتغطى الموسوعة تخصص الإعجاز العلمي في القرآن والسنة ، كما يلي :

أ- الإعجاز الغيبي والتاريخي. و- الإعجاز في علوم الأرض.

ب- الإعجاز الطبي والدوائي. ز- الإعجاز في الحشرات.

ج- الإعجاز في النبات. ح- الإعجاز في الحيوانات.

د- الإعجاز في البحار والمياه. ط- الإعجاز اللغوي.

هـ- الإعجاز الكوني. ك- الإعجاز العددي.

ش- الإعجاز في جسم الإنسان.

بالإضافة إلى بعض الموضوعات العامة مثل نفحات إيمانية ، والهدى العلمي النبوي ... إلخ ، هذا وقد بلغ عدد المقالات المنشورة حوالي 2000 مقالة وهو حجم ضئيل ، موزعة في الأقسام العربية والأجنبية وحوالي 21 فيلمًا علميًا ، وترتب الموسوعة ترتيبًا موضوعيًا بسيطًا وفقًا للأقسام المشار إليها سابقًا.

4- ليس هناك أية معلومات عن الهدف أو الغرض في الموسوعة الطبية (فيدو) كذلك لا توجد معلومات عن سمات المستفيد المستهدف أو بيانات المسئولية الفكرية عن الموضوعات داخل الموسوعة ، أم التغطية فتقدم الموسوعة مجموعة الموضوعات الخاصة بالصحة العامة مثل :

1- صحة الرجل. 2- صحة المرأة.
3- صحة الطفل. 4- صحة الرياضيين.
5- صحة المسنين. 6- صحة المراهقين والشباب.
7- الإسعافات الأولية. 8- الأمراض المزمنة.
9- الصحة والإدمان. 10- الصحة والتغذية.
11- الصحة والبيئة. 12- صحة الجسم.

والجدير بالذكر أنه لا توجد لجان علمية تهتم بمراجعة وفحص الأعمال المقدمة ، لذا فإن الدقة والموضوعية داخل الموسوعة تفتقد إلى المصداقية في معظم الأحيان ، بالإضافة إلى ذلك ، فإن المعالجة الموضوعية غير شاملة وتقتصر على معلومات وموضوعات معينة دون الأخرى ، وتفتقر إلى العمق والتخصص الدقيق ، بالإضافة إلى ذلك فإن الموسوعة لا تعتمد تنظيمًا معينًا ، ولكن المتاح هو تقسيم موضوعي بسيط دون أية مبادئ أو تنظيمات محددة.

5- موسوعة الشعر العربي مثل معظم الموسوعات العربية المتاحة على الإنترنت ، ليست هناك أية معلومات عن الهدف أو الغرض من المصدر أو المسئولية المادية أو الفكرية ، ولكن تم إعطاء معلومات عن بعض الشعراء كسيرة ذاتية لهم ، والتغطية حصرية لبعض الموضوعات الشعرية ، حيث تمت معالجة الموضوعات التالية :

1- شعر الفصحى. 2- شعر العامية.
3- شعر الأغنية. 4- الشعر الإسلامي.
5- الشعر الجاهلي. 6- الشعر العباسي.
7- الشعر الأندلسي. 8- الشعر النبطي.
9- شعراء الطفولة. 10- المرأة الشاعرة.

بالإضافة إلى المنولوج والفكاهة.

وبالنسبة للتنظيم والترتيب فليس هناك ترتيب معين تسير عليه الموسوعة ، ولكن تم التنظيم وفقًا لمحتويات موضوعية على النحو السابق ، والجدير بالذكر أن موسوعة الشعر العربي تعطى معلومات عن الشعراء بالإضافة إلى القصائد والدواوين التي قام الشاعر بتأليفها.

المحور الثالث : ملامح الوسائط المتعددة

جدول (10) يوضح معايير ملامح الوسائط المتعددة

م	معايير التقييم / الموسوعات المدروسة	الرسومات	السمعيات	الصور المتحركة
1	الموسوعة العربية العالمية.	✓	✓	✓
2	موسوعة ويكبيديا العربية	✗	✗	✗
3	موسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة	✓	✗	✗
4	الموسوعة الطبية	✓	✗	✗
5	موسوعة الشعر العربي	✓	✗	✗

وبالنظر إلى هذا الجدول نخرج بالنتائج التالية :

1- من الأمور الملفتة للنظر داخل الموسوعات العربية المتاحة على الإنترنت ندرة استخدام الوسائط المتعددة (رسومات – صوتيات – صور متحركة Video)وفي حالة استخدامها لا تستخدم الاستخدام الأمثل ، وبالنسبة للموسوعة العربية العالمية ، فتوجد بها رسومات وإيضاحات توضح المحتويات والمعلومات ، وهى مناسبة ومعبرة في معظم الأحيان ، وتتسم الموسوعة بإتاحة السمعيات (صوت وموسيقى) فهي إذن موجودة، ولكنها متاحة فقط في النسخة الكاملة غير المجانية ، كذلك الحال بالنسبة للصور المتحركة Video من صور وحركة

Animation حيث توجد في النسخة الكاملة فقط ، ومن المعروف أن الصور تزيد من قيمة المحتوى وتوضحه.

2- تفتقر ويكيبيديا العربية بصفة عامة إلى ملامح الوسائط المتعددة من رسومات وسمعيات وصور وحركة ، ربما هذا يرجع لعدم الاهتمام بها ، فما زال المتعاملون معها يتسمون بالقلة.

3- تمتاز موسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة بوجود ملمح من الوسائط المتعددة وهو "الصور والرسومات" وقد ساعدت هذه الإيضاحات في إظهار المحتويات بوضوح ولكن ليس هناك أي استخدام للسمعيات والصور المتحركة.

4- كذلك الحال في الموسوعة الطبية ، فملامح الوسائط المتعددة ضعيفة جدًا داخل الموسوعة ، حيث لا يوجد إلا بعض الرسومات والصور التي تصاحب النص أو الموضوع المقدم.

5- تفتقر موسوعة الشعر العربي إلى ملامح الوسائط المتعددة ، فلا تقدم إلا صورة شخصية للشاعر في بعض الأحيان.

المحور الرابع : واجهة المستفيد User Interface

جدول (11) يوضح معايير واجهة المستفيد

م	معايير التقييم / الموسوعات المدروسة	البحث	الوضوح البصري	الخلفية المعلوماتية والدعم
1	الموسوعة العربية العالمية.	✓	✓	✗
2	موسوعة ويكيبيديا العربية	✓	✓	✓
3	موسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة	✓	✓	✗
4	الموسوعة الطبية	✗	✗	✗
5	موسوعة الشعر العربي	✓	✓	✗

وبتحليل ملامح الجدول السابق نلاحظ التالي :

1- تمتاز الموسوعة العربية العالمية بأنها تحتوى على محرك بحث Search Engine جيد، والجدير بالذكر أنه يمكن البحث من خلاله بالبحث البسيط والتصفح وهناك بحث متقدم Advanced Search (بالصوت والصورة والرسوم والفيديو) ولكنه متاح فقط في النسخة الكاملة ، ونتائج البحث تتسم بالوضوح وسهولة التحميل ، وفى معظم الأحيان تكون المعلومات مزودة بالصور والرسوم والألوان مستخدمة بشكل جيد ، غير أن الموسوعة لا يوجد بها قسم بالأسئلة الأكثر تكرارًا FAQ .

2- تشتمل موسوعة ويكيبيديا العربية على محرك بحث جيد ، حيث يمكن البحث فيه من خلال البحث البسيط والتصفح ،ولكن ليس هناك بحث متقدم ونتائج البحث المعروضة واضحة للمستفيد وسهلة التحميل ، بالإضافة إلى ذلك تتسم موسوعة ويكيبيديا العربية بأنها تشتمل على قسم بالأسئلة الأكثر تداولاً Frequently Asked questions (FAQ).

3- موسوعة الإعجاز العلمي في القرآن والسنة تحتوى على محرك بحث جيد يساعد في الوصول للمعلومات المطلوبة من خلال طريقتين :

(أ) البحث داخل الموسوعة من خلال محرك البحث.

(ب) التصفح من خلال الضغط على الموضوعات الفرعية المعالجة في الموسوعة.

ولكن لا يوجد بحث متقدم ، ويمكن تحميل النتائج بشكل سهل وميسر ، وتتسم المعلومات بالوضوح ، وليس هناك قسم للأسئلة الأكثر تكرارًا.

4- لا يوجد محرك بحث داخل الموسوعة الطبية ، حيث يعتمد البحث داخل الموسوعة على متصفح الفئات الموضوعية التي سبق ذكرها ، والمعلومات في معظمها ضعيفة ، ولا تليق بهذا العمل الموسوعي ، ولا يمكن الحصول على

بعض المعلومات البسيطة عن الموضوعات ، وهى في بعض الأحيان تكون مزودة بالصور ، ويمكن تحميلها بسهولة ، ولا تقدم الموسوعة الطبية قسمًا للأسئلة المتكررة باستمرار التي تخدم بعض الفئات.

5- تحتوى موسوعة الشعر العربي على محرك بحث جيد ، ويمكن البحث داخل الموسوعة من خلال هذا المحرك البحثي ، أو البحث داخل القائمة الموضوعية الرئيسة ، فضلاً عن إمكانية تصفح الأعمال الشعرية لشاعر معين بالضغط على القصيدة المطلوبة ، ويمكن تحميل نتائج البحث ، ويمتاز الموقع عمومًا بالوضوح وسهولة الاستخدام ، ولكن الموسوعة لا تشتمل على قسم بالأسئلة الأكثر تكرارًا ، ويمكن البحث باسم الشاعر ، ونوع الشعر ، واسم البلد.

الحواشي والمراجع

1- مواقع الإنترنت العربية أقل من 3٪ متاح في www.akhbaruna.com/node . تاريخ الزيـارة 2006/8/20.

2- فاطمة البريكي . الموسوعة العربية الإلكترونية : واقع وطموحات (متاحة فى) :

- www.diwanalarab.com (Visited 25/7/2006).

3- ويكيبيديا . جريدة الشرق الأوسط ، ع 9936 (فبراير 2001) .

الفصــل الرابع

إدارة المراجع الإلكترونية

المتاحة على الإنترنت

0/4 : تمهيد

إن العمليات التي تتطلبها إدارة المصادر الإلكترونية ، وبخاصة المراجع الإلكترونية E-Reference أكثر تعقيدًا من تلك العمليات التي تجرى في المصادر التقليدية حيث كانت هذه العمليات تعتمد على الاختيار والاقتناء وأوامر التوريد والفهرسة والتصنيف . وفي المصادر الإلكترونية تعتمد على الاختيار والتقييم والترخيص والتسجيل والإتاحة المعتمدة على سلسلة من العمليات التقنية مثل تقنيات الاتصال والواجهات العامة وإحصائيات الاستخدام، حول هذه العمليات وغيرها يدور هذا الفصل والذي يتناول إدارة المراجع الرقمية المتاحة على الإنترنت.

1/4 : تنظيم قسم المراجع الإلكترونية

وفي البيئة الرقمية فإن قسم المراجع سوف يسند إليه بعض المهام والمسئوليات الإضافية مثل اختيار واقتناء وإدارة مصادر المعلومات الإلكترونية وتطوير وتنمية مصادر الإنترنت وتقديم خدمات المعلومات إلى المستفيدين في الأماكن النائية والبعيدة فضلاً عن ضرورة إجادة البحث في قواعد البيانات وإلقاء المحاضرات في الفصول الدراسية إلى جانب ذلك ينبغي توافر مهارات إدارة الوقت وإدارة الاتصال والتخطيط والعرض(1) .

ومن جهة أخرى فإنه عندما نتحدث عن مصادر المعلومات في البيئة الرقمية فإن الحديث سوف يمتد إلى مصطلحات أخرى وثيقة الصلة مثل المكتبة الرقمية Digital Library ، والمكتبة الإلكترونية Electronic Library، والمكتبة التخيلية Virtual Library

و تذكر ديان كوفاكس Diane Kovacs أن مصطلح المكتبة الإلكترونية يشير إلى مجموعة من المصادر الإلكترونية للمعلومات بشكل عام[2] وتشير كينيث داولن Kenneth Dowlin إلى أن هناك أربع خصائص رئيسة تميز المكتبة الإلكترونية وهي :

1- إدارة المصادر من خلال الحاسب.

2- القدرة على تقديم المعلومات للباحث من خلال قنوات إلكترونية .

3- قدرة العاملين بها على التعامل الإلكتروني مع الباحثين .

4- القدرة على تخزين و تنظيم ونقل المعلومات إلى الباحث من خلال قنوات إلكترونية[3].

والجدير بالذكر أنه عند الحديث عن تنظيم قسم المراجع والخدمة المرجعية الرقمية فإن ذلك مرتبط بتقديم المراجع من خلال موقع المكتبة المتاح على الإنترنت. وعادة ما ينقسم قسم المراجع المتاحة على الإنترنت إلى قسمين أساسين الأول : قسم الخدمات المرجعية الإلكترونية ، والثاني مجموعة من المراجع الرقمية المتاحة على الإنترنت والتي يمكن الوصول إليها مباشرة من خلال موقع المكتبة على الإنترنت ، ومثال ذلك ما تقدمه مكتبة الإنترنت العامة (IPL) حيث تتكون من قسمين رئيسين الأول : مركز الخدمة المرجعية Reference Center والثاني: مجموعة المراجع التخيلية collection Reference Virtual.

1/1/4 : الخدمة المرجعية الإلكترونية

وهي الخدمة التي تقدم من خلال موقع المكتبة على الإنترنت وعادة ما تقدم هذه الخدمة اعتمادًا على بعض الوسائل التقنية منها :

1- البريد الإلكتروني E-mail .

2- المحادثة Chatting .

3- الخدمة المرجعية عن طريق الهاتف المحمول .

4- الخدمات المرجعية بواسطة Simple Message Service (sms) .

وعادة ما تضع كل مكتبة مجموعة من السياسات والإرشادات الخاصة بالخدمة المرجعية الإلكترونية ، تحدد فيها أهداف الخدمة وسياستها ، وطرق الاتصال الخاصة بها وواجبات ومسئوليات موظفي الخدمة ، وتحديد المستفيد منها ، وحقوق الملكية الفكرية والخصوصية واتفاقيات الترخيص ، والوقت المستغرق في الإجابة عن الأسئلة ، بالإضافة إلى بعض الإرشادات العامة مثل احترام الأسئلة الواردة ، ودقة الإجابات المقدمة ، واستخدام لغة واضحة من قبل الأخصائيين (ويمكن الإطلاع على مزيد من هذه السياسات في الملحق الثالث)[4].

والجدير بالذكر أن هناك حالة من الفقر السياسي والتنظيمي لإجراء ضوابط تقديم الخدمة المرجعية الإلكترونية في مواقع المكتبات العربية المتاحة على الإنترنت إلي جانب ذلك يؤخذ على معظم الروابط الفائقة التي توفرها المكتبات العربية إهمالها الواضح للمصادر المرجعية الإلكترونية العربية المتاحة على الشبكة بالرغم من أهميتها وتنوعها وقيمتها للمستفيد العربي[5].

2/1/4 : مجموعات المراجع الإلكترونية

تستعين مواقع المكتبات المتاحة على الإنترنت Home Page بمجموعة من المراجع الرقمية التي تساعدها في تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية من خلال صفحاتها على الإنترنت ، وتحرص معظم المكتبات على الاستعانة بالمراجع الإلكترونية التي تخدم سياسة وأهداف المكتبة إلى جانب إتاحتها للمستفيدين من خلال هذه الصفحات وهناك مجموعة من الأسس والعمليات التي ينبغي أن تتبعها المكتبة في إدارة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت .

LSU Libraries

Home / Online Catalog A to Z Help

Ready Reference

Ready Reference Sources

Key Links

- LSU Libraries Home
- A-Z Library Pages
- Ejournals
- Fortune 500
- Library Hours
- Indexes/Databases
- Online Catalog
- Schedule Booklets
- Search Engines
- Subject Guides

Search this Site

Other Reference Desks

- Ask a Librarian
- Digital Librarian
- Internet Public Library
- Librarians' Index to the Internet
- My Virtual Reference Desk
- Search Engines

Current Reference Issues

- First Headlines
- Global Issues
- Area Code Changes

Reference Department

- Faculty/Staff Responsibilities
- Reference Handouts
- Reference Policies and Procedures Manual
- Training Sessions

Reference Categories

- Awards
- Academia
- A & E
- Biography
- Book Reviews
- Calendars
- College Materials
- Consumer Info
- Dictionaries etc.
- Directories
- Employment
- Encyclopedias
- ESL and TOEFL Resources
- Genealogy
- Grants
- Journals - Accessing Table of Contents
- Libraries
- Louisiana
- Newspapers
- Patents/ Trademarks
- Position Papers
- Publishing
- Quotations
- Standardized Tests
- Style Guides
- Tax Forms
- Translators
- Travel
- Weather

شكل (7) يوضح قسم المراجع الإلكترونية في جامعة لويزيانا

2/4 : سياسة تنمية مجموعات المراجع الإلكترونية

إن وجود سياسة مكتوبة لتنمية المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت أمر مهم في المكتبات، حيث يساعد ذلك في تحديد احتياجات المستفيدين بدقة إلى جانب تحقيق فعالية المراجع الإلكترونية المتاحة حيث ينبغي على موظفي قسم المراجع بصفة عامة والمراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت أن يحددوا أولاً الأهداف المنوطة بهم وتحديد المراجع المطلوبة وصيغة هذه المصادر.

وتشير بعض الدراسات الميدانية [6] إلى أن العديد من المكتبات لا تهتم بهذه السياسة من الأساس في تنمية المراجع الإلكترونية ويشير كريستوفر نولا نز Christopher Nolans إلى بعض العناصر المهمة التي ينبغي أن تشتمل عليها سياسة تنمية المجموعات المرجعية الإلكترونية ومنها :

1- المقدمة : توضح خطة تطوير المراجع الإلكترونية .

2- مجال المصادر وحدودها.

3- مهام الموظفين (أخصائيو المراجع) .

4- معايير الاختيار والانتقاء .

5- سياسات خاصة .

6- فئات المراجع الإلكترونية .

7- العلاقات بين أقسام المكتبة وخاصة العلاقات مع قسم المراجع داخل المكتبة .

ومن جهة أخرى فإن على أخصائيي المراجع داخل المكتبات أن يجيدوا استخدام الإنترنت بفاعلية ثم عليهم أن يكتشفوا المراجع المتاحة على الإنترنت وعليهم أن يختبروا محركات البحث، في الوقت نفسه عليهم أن يحددوا أدوات الاختيار والانتقاء التي يمكن عن طريقها تكوين مجموعة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت وتكوين مجموعات مرجعية متكاملة تفيد المستفيدين[7].

والجدير بالذكر أنه يمكن الحديث عن سياسة بناء وتنمية مجموعات المراجع الإلكترونية في ضوء السياسة العامة لإدارة مجموعات المراجع ومثال ذلك السياسة التي تتبعها إدارة المراجع في جامعة فيرجينيا [8] ؛ حيث تشتمل السياسة على العناصر التالية :

أولاً : أهداف السياسة :

1- بناء دليل بالمجالات الموضوعية يحدد المحتوى والعمق في المواد المرجعية .

2- تحديد معايير اختيار مصادر المعلومات المرجعية .

3- التنسيق بين المجموعات المرجعية وغيرها من المصادر .

ثانيًا : مجال المجموعات :

1- الاحتياجات العلمية والبحثية : المراجع التي تخدم الطلاب في مناهجهم .

2- الاحتياجات البحثية : المراجع التي تخدم طلاب الدراسات العليا .

3- الاحتياجات العامة : المراجع التي تخدم كل التخصصات الجامعية .

4- اللغة : المراجع التي تصدر باللغات المختلفة .

5- التحديث : ينبغي أن تختار المكتبة المراجع التي تتسم بالتحديث قدر الإمكان .

6- الشكل : المراجع الرقمية الإلكترونية المتاحة على الإنترنت بالإضافة إلى الأشكال الأخرى مثل المتاحة على الأقراص المدمجة .... إلخ .

1/2/4 : معايير اختيار المراجع الإلكترونية

لا شك أن بناء مصادر المعلومات الرقمية بوجه عام والمراجع الرقمية بوجه خاص سوف يعتمد على إمكانية وصول المستفيد لمصدر المعلومات وبشكل مُيسَّر وتنظيم أفضل متضمنًا معايير الجودة ، وفي عمليات الاختيار للمجموعات الرقمية ينبغي أن تكون شروط الاستخدام واضحة وتؤخذ بحذر ومعرفة شروط الاستخدام والاشتراك وحقوق الملكية وغير ذلك[9] .

وينبغي أن يعتمد بناء المجموعات الإلكترونية على الاختيار الاستراتيجي طبقًا لأهداف وأغراض تنمية المجموعات حيث ينبغي أن يتحول بناء المجموعات من عملية إستاتيكية جامدة تنطوي على اقتناء مصادر المعلومات للمكتبات إلى موقف أكثر مرونة وديناميية ينطوي على توفير مقومات الوصول إلى المعلومات[10].

وقد اعتمد قسم المراجع المدعم آليًا MARS التابع لجمعية المكتبات الأمريكية على مجموعة من المعايير في اختيار المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت على النحو التالي :

1- مجانية المرجع المتاح.

2- الجودة ودقة المحتويات بحيث تكون :

(أ) واضحة المحتويات .

(ب) ملائمة للمستفيد المستهدف.

(جـ) تشتمل على روابط مفيدة لمواقع أخرى ذات صلة .

(د) تقدم تفاصيل .

3- المراجع الجاهزة والسريعة للرد على استفسارات المستفيدين في موضوعات عامة ومتخصصة .

4- متاحية المرجع : بحيث يكون المصدر متاحا للاستخدام في الوقت المناسب .

5- سهولة الاستخدام، بحيث يتسم بالعناصر التالية :

(أ) سهولة التصفح .

(ب) يحتوي على محرك بحث جيد.

(جـ) تصميم جذاب .

(د) سهولة التحميل .

(هـ) دقة المعلومات وحداثتها .

6- أن يكون موثقًا : بحيث يذكر اسم المؤلف والعنوان والمنهج .

7- أن يكون فريدًا في محتوياته .

8- مناسبًا لمعظم المستفيدين .

9- الفعالية : من حيث الاستخدام والاتصال والتقييم والتحميل.

10- أن يكون مناسبًا وملائمًا لاستخدام الإنترنت كوسيط بحيث :

(أ) يحتوي على الوسائط المتعددة (النص - الصوت - الصورة) .

(ب) يحتوي على معلومات مفيدة ومتاحة في أي وقت .

11- خدمة المستفيد .

12- فعالية الوصول المباشر[(11)] .

2/2/4 : المصادر المتاحة التي تعرف بها

هناك مجموعة من المصادر أو الخدمات التي تحصر وتقيم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت ، هذه المصادر قام بإعدادها والإشراف عليها المكتبيون واختصاصيو المعلومات بهدف مساعدة أخصائي المكتبات والمعلومات في انتقاء وتقييم بعض المصادر المرجعية ؛ لذا ينبغي على أخصائي المكتبات والمعلومات استشارة خدمات التقييم والمراجعة من وقت لآخر للتعرف على أحدث المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت. والجدير بالذكر أن هذه المصادر يمكن الحصول عليها أو الإطلاع عليها من خلال مواقعها على الإنترنت : ومن أمثلة هذه المصادر ، ما يلي :

المصدر الأول دورية "College and Research Libraries News" حيث تنشر هذه الدورية قسمًا شهريًا تحت عنوان (Internet Reviews) يحرر بواسطة سارا أماتو Sara Amato . يتم فيه تناول بعض مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت ، ويندرج تحتها مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.

المصدر الثـاني دوريـة "Library Journal" التـي تصـدر قسـمًا شـهريًا تحـت عنـوان (web watch) ، وتتاح أيضًا على موقع الدورية على الإنترنت من خلال الموقع التالي : (www. Library Journal.com) . حيث يقدم بعـض الأقسـام التـي تتنـاول عرضًـا للكتـب التقليديـة ، والمصـادر الرقمية ، ويدخل فيها مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.

أما المصدر الثالث فيقدم من خـلال مؤسسـة ويلسـون H. W. Wilson Company وتتـاح أيضا من خلال موقـع ويلسـون عـلى الإنترنـت (www. H.w uilson.com) حيـث يقـدم قسـمًا تحت عنوان (Rettig on Reference) والذى كان ينشر بواسـطة جـيمس ريـتج James Rettig من عام 1997-1999 ، ويصدر الآن بواسطة محررين آخرين.

المصدر الرابع يقدم من خلال مؤسسـة Gale group حيث تتيح قسمًا للمراجع على موقعها (www. Gale group. Org/Reference) ، حيث يقدم عرضًـا لـبعض فئـات المصـادر المرجعيـة المتاحة على الإنترنت.

المصدر الخامس يتاح عن طريق جمعية المكتبات الأمريكية على الإنترنت ، مـن خـلال قسـم المراجع المدعم آليًـا (Mars) (Machine Assisted Reference Section) حيـث يقـدم تقيـيمًا لعدد من مصادر المعلومات المرجعيـة المتاحـة عـلى الإنترنـت وفقًـا للمعـايير المنتقـاة مـن قبـل جمعيـة المكتبـات الأمريكيـة ، ويمكـن الوصـول إليهـا مـن خـلال الموقـع التـالي (www. ala. Org/rusa/mars).

Best Free Reference Web Sites 2002
Fourth Annual List
RUSA Machine-Assisted Reference Section MARS
This is an annual series initiated under the auspices of the Machine-Assisted Reference Section (MARS) of the Reference and User Services Association (RUSA of ALA) to recognize outstanding reference sites on the World Wide Web. View selection criteria .

AMDOCS: Documents for the Study of American History

www.ukans.edu/carrie/docs/amdocs_index.html.(Lynn Nelson and Kendall Simmons. Reviewed 11 Feb. 2002).

AMDOCS is part of the University of Kansas' digital library, CARRIE: A Full Text Electronic Library. It contains links to the full text of over 400 primary source documents relating to the study of American history which have been digitized by a variety of academic institutions. The documents, which cover the15 th century through the 21st century, are easily accessible from a straightforward chronological listing of the events that inspired them. Because these documents have been created by many different institutions as part of separate digital projects, users will find considerable variation in the type of accompanying materials available for each and should take particular note of any copyright or other use restrictions noted.

شكل (8) نموذج لتقييم المصادر المرجعية في قسم المرجع المدعم آليًا

المصدر السادس يقدم من خلال دورية The Electronic Library والتي تقدم قسمًا خاصًا تحت عنوان (New on the Net) إلى جانب قسم آخر يصدر تحت عنوان (Technology Corner) ويمكن الإطلاع على هذا المصدر من خلال النسخة المطبوعة أو من خلال الإطلاع على موقع الدورية على الإنترنت .www.emeraled-library.com .

3/4 : إدارة التراخيص وشروط الاستخدام

في ظل البيئة الرقمية وفي ظل إتاحة مصادر المعلومات إلكترونيًا يفرض موردو مصادر المعلومات الإلكترونية اتفاقيات ترخيص Licenses لضمان ضبط استخدام هذه المصادر وحماية منتجاتهم ، وعلى الرغم من أنه في كثير من الأحيان لا يملك القائمون بعمليات الاقتناء والاختيار التفاوض وإبداء الآراء حول هذه الشروط إلا أنه ينبغي قراءة هذه الاتفاقيات بشكل واضح وينصح بعرضها على الشئون القانونية نظرًا لما تشتمل عليه من التزامات ومسئوليات قانونية يمكن أن تقع على المكتبة عند الإخلال بتلك الشروط [12] .

وينبغي على المكتبة مراعاة مجموعة من الاعتبارات عند الإطلاع على بنود التراخيص الخاصة باستخدام المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت مثل : السياسة العامة للمؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة وفاعلية تكلفة المرجع والقضايا الأخرى المتعلقة بالإتاحة .

1/3/4 : شروط الاستخدام

في كثير من الأحيان عند استخدام المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت لا نجد أي شروط لاستخدام هذه المراجع وخاصة في حالة المراجع الإلكترونية المجانية المتاحة على الإنترنت ولكن في حالة المراجع غير المجانية يفرض الناشر أو المورد أو الوكيل بعض الشروط والبنود عند استخدام هذا المرجع وقد ينص على هذه البنود في التعاقد ويشترط في اتفاقيات الترخيص وعند انتهاك هذه البنود فإن الترخيص سوف يقف مؤقتًا أو يلغى نهائيًا وبعض الموردين يقدمون بعض التعليمات الخاصة بذلك في صياغة(افعل ولا تفعل) .

مثال ذلك ما ورد في اتفاقيات الترخيص لاستخدام المصادر والمراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت في جامعة واتر لوو Waterloo في كندا حيث تعطي هذه الاتفاقيات المستفيد الحق في الآتي [13] :

1- طبع وحفظ النسخ الإلكترونية للاستخدام الشخصي فقط .

2- استخدام المواد للاحتياجات البحثية .

3- المشاركة مع الزملاء من الطلاب والأساتذة داخل الكلية والجامعة .

وتمنع هذه الاتفاقيات المستفيد من الآتي :

1- التحميل أو النسخ المنتظم .

2- إتاحة الوصول لأي شخص خارج الحرم الجامعي مثل الموظفين .

وفي الموسوعة العربية العالمية المتاحة على الإنترنت تتشابه شروطها مع هذه الاتفاقية حيث لا يجوز للمستفيد استنساخ أو تعديل أو خلق أعمال مشتقة من أي من المواد المنشورة في الموقع ولكن يمكن للمستفيد أن يستخدم محتويات المواد مؤقتًا في الرام (14) وطباعة عدد معقول من صفحات الموقع بشرط عدم التغيير أو إزالة أية إعلانات، وفي كل الأحوال ينبغي قراءة هذه الاتفاقيات قراءة جيدة قبل التعاقد أو الاشتراك في المرجع الإلكتروني المتاح على الإنترنت.

إلى جانب ذلك قد تتضمن بعض الاتفاقيات بنودًا تنص على تحمل المكتبة تكلفة التعويض عن الأضرار ، وهناك شرطًا رئيسًا من شروط الترخيص لاستخدام الموسوعة العربية العالمية ينص على ذلك ، حيث ينص البند على موافقة المستخدم على تحمل نفقات أضرار وتكاليف ناشئة عن أي خرق من جانبه لهذه الاتفاقية أو استعمالها بشكل غير مشروع.

2/3/4 : الحقوق والجوانب القانونية للاستخدام

من الأمور المهمة في إدارة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت ما يتعلق بحقوق الملكية الفكرية **Copyright** لمصادر المعلومات الرقمية بوجه عام والمراجع الإلكترونية بوجه خاص، وينبغي أن يلم أخصائيو المراجع الإلكترونية ببعض المسائل القانونية الخاصة بهذه الحقوق حتى لا تقع المكتبة تحت مظلة القانون مما

يؤدي إلى تحملها تكاليف أخرى نظرًا للاستخدام غير المشروع للمراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت ، وينبغي الالتزام بشروط التعاقد وتراخيص الاستخدام .

فمن المشكلات التي أثيرت مع إتاحة مصادر المعلومات في البيئة الرقمية مشكلة حماية حقوق الملكية الفكرية وغالبًا ما تفسر الملكية الفكرية على أنها حقوق الطبع أو النشر وتوابعها من حقوق إنتاج أو إذاعة. وهناك أربعة أنواع من حماية الملكية الفكرية على الإنترنت[15] وهي :

1- حقوق الطبع : تحمي أعمال التأليف الأصلي من الاستخدام غير القانوني أو التعديل أو التوزيع .

2- العلامات التجارية : تحمي القوانين العلامات التجارية أو الأسماء والكلمات أو الرموز المستخدمة .

3- براءات الاختراع : تحمي قوانين الاختراعات الجيدة والمفيدة والجديدة .

4- الأسرار التجارية : وهي الأسرار الخاصة بالبيئة الرقمية والتي تتمثل في مواقع الإنترنت وبمحتوى المواقع من مواد النشر الإلكتروني نصوصًا وصورًا ومواد سمعية مرئية (الوسائط المتعددة) .

وعادة ما تحتفظ معظم المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت بحقوق الملكية الفكرية الخاصة بها ، وأي شخص يحاول أن يتعامل وراء الاستخدام المصرح به Fair use سوف تضع هذه الحقوق الشخص تحت مظلة قانون الملكية الفكرية .

وتنص حقوق الملكية الفكرية في موسوعة سميثونيان على أن النصوص والصور والملفات الصوتية والفيديوية والكليبات والمحتويات الأخرى تدخل تحت نطاق حماية الملكية الفكرية ولذا ينبغي الالتزام بالأمور التالية [16]:

1- استخدام المحتويات للأغراض الشخصية والتعليمية والأهداف غير التجارية فقط .

2- ينبغي الاستشهاد بالمؤلف والمحتويات مثل المواد المطبوعة .

3- الاستشهاد المرجعي Citation ينبغي أن يشتمل على معلومات عن حقوق الملكية الفكرية وأي معلومات أخرى عن URL.

لذا ينبغي في إدارة الحقوق والجوانب القانونية إعلام المستفيد من المراجع الإلكترونية بتعليمات وقيود الاستخدام المنصوص عليها في العقد المبرم مع الناشر / المورد عن طريق ملف تعليمات Read me File فضلاً عن ذلك يمكن وضع هذه القيود مطبوعة بجوار المستفيدين.

4/4 : إدارة عملية الاشتراك وتجديد الاشتراك

هناك عدد من الخطوات التي تتبعها المكتبة في تعاملها مع المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت، فبعد اختيار المراجع الإلكترونية التي سوف تخدم الأهداف العامة للمكتبة ، وبعد تطبيق معايير الاختيار الخاصة بهذه المراجع فإن المكتبة يكون أمامها سبيلين في التعامل مع هذه المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت، الأول : بالنسبة للمراجع الإلكترونية التي تتاح مجانًا فيمكن الوصول إليها مباشرة من خلال موقع المكتبة على الإنترنت دون قيد أو شرط حيث يمكن للمستفيد البحث والإطلاع على هذه المراجع بحرية تامة مثل موقع www.infoplease.com وموقع www.IPL.org .

الثاني : وعلى الطرف الآخر فإن هناك بعض المراجع الإلكترونية غير المجانية المتاحة على الإنترنت والتي لا يمكن استخدامها إلا عن طريق الاشتراك Subscription وفقًا لشروط ترخيص licensing معينة ، وفي هذه الحالة فإن على المكتبة أن تتحقق جيدًا من طرق إجراءات الاشتراك في المراجع الإلكترونية غير المجانية بشكل يحقق فعالية الإفادة من هذا الاشتراك للمؤسسة بصفة عامة وللمكتبة بصفة خاصة ، ولذا ينبغي أن توجد سياسة عامة تحكم عمليات الاشتراك وتجديد الاشتراك

في المراجع الإلكترونية والتي تستهلك في بعض الأحيان ملايين الجنيهات، وينبغي الإلمام بمجموعة من العناصر في عمليات الاشتراك ،منها:

1- تحديد نوعية الاشتراك إذا كان اشتراكًا فرديًا أو مؤسسيًا والفارق بينهما ، فبعض المراجع الإلكترونية تتيح الاشتراك للأفراد بأسعار وتتيح الاشتراك المؤسسي بأسعار أخرى .

2- ميعاد إنهاء الاشتراك، فمن خلال التفاوض يمكن أن تزيد فترة السماح الخاصة بمدة الاشتراك فيمنح المورد أو الناشر فترة تمتد عن هذه المدة .

3- الشروط المرتبطة بالاشتراك، ففي بعض المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت توجد بعض البنود المتعلقة بالاشتراك مثل : الموسوعة البريطانية التي تعطي للمشترك حق الاستخدام الشخصي أو لعدد من أفراد الأسرة والذين يقيمون في السكن نفسه مع الاستخدام غير التجاري لمواد الموسوعة .

4- تغيرات الاشتراكات: ويقصد بها التجديد والإلغاء Renewals and Cancellation.

فكما هو الحال في الموسوعة البريطانية فإن الموسوعة تعطي فترة سماح لتجديد الاشتراك في مدة لا تتجاوز 30 يومًا من نهاية الاشتراك وإلا سيتم إلغاء الاشتراك نهائيًا، مع العلم بأن إلغاء الاشتراك سيلغى الترخيص مباشرة في استخدام محتويات هذه الموسوعة إلى جانب ذلك، فإن الموسوعة تعطي الحق للمشترك والذي ألغى الاشتراك في خلال 30 يومًا من بدء الاشتراك في استرداد المبالغ التي دفعها للاشتراك في الموسوعة .

5- معرفة طرق الاشتراك، فعلى المكتبة أن تدرك الطرق التي يتبعها الناشر أو المورد في طريقة الاشتراك ومنها :

(أ) الاشتراك في الشكلين الورقي والمتاح على الإنترنت في الوقت نفسه .

(ب) الاشتراك بالجملة حسب الموضوع .

(جـ) الاشتراك في المراجع الإلكترونية منفردة .

(د) اشتراك الحزمة أو المجموعة، وهي من الطرق التي بدأ بعض الموردين والناشرين تطبيقها بحيث لا تستطيع المكتبة الاشتراك في مرجع واحد، وفي هذه الحالة يفرض الناشر أو المورد على المكتبة الاشتراك في حزمة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت كلها مثال ذلك مرجع www.oxfordreference.com والذي يتيح الاشتراك في الحزمة كاملة والتي تحتوي على 130 مرجعًا في العلوم والطب والعلوم الاجتماعية والإنسانيات ويهدف بعض الناشرين والموردين من ذلك تسويق المراجع الإلكترونية ضعيفة القيمة العلمية والمعلوماتية ، لذا ينبغي على المكتبة تحري الدقة في تقييم سمات وعيوب كل نوع من هذه الأنواع .

6- طريقة الدفع سواء كانت عن طريق البطاقة الائتمانية فيزا أو ماستر كارد أو بطاقة ون كارد one Card أو كاش يو Cashu أو أمريكان اكسبريس كما في الموسوعة البريطانية.

5/4 : إدارة عملية الإتاحة للمستفيدين

لقد أصبح تيسير المنال لا الامتلاك "Access Rather Than Ownership " هو شعار مهنة المكتبات فعلاً. حيث يشير كل من دورتي وهيوز إلى التحول من المكتبة المادية إلى المكتبة المنطقية [17] ، ولهذا ينبغي أن تكون هناك سياسة عامة تضبط عملية إتاحة المراجع الإلكترونية للمستفيدين داخل وخارج المكتبة، على أن ينص على طرق إتاحة المراجع وفقًا لما جاء في بعض اتفاقيات الترخيص وتحديد عدد المستفيدين المخول لهم الولوج أو استخدام المرجع الإلكتروني المتاح على الإنترنت، والجدير بالذكر أنه في حالة إتاحة المراجع الإلكترونية المجانية المتاحة على الإنترنت فإنه ليست هناك مشكلة في عملية إتاحة للمستفيدين حيث يمكن للمستفيدين من

داخل وخارج المكتبة استخدام المرجع الإلكتروني المتاح على موقع المكتبة على الإنترنت مباشرة، مع الالتزام قدر الإمكان بحقوق الملكية الفكرية وشروط الترخيص الخاصة باستخدام المرجع الإلكتروني المتاح على الإنترنت من (طباعة وتحميل واستشهاد مرجعي) .

أما بالنسبة للمراجع الإلكترونية غير المجانية والتي تشترك فيها المكتبة فيمكن إتاحتها من خلال موقع المكتبة عن طريقين، الأول : تأمين استخدام المرجع الإلكتروني باستخدام كلمة مرور Password وتحديد اسم المستخدم User Name حيث لا يمكن للمستفيد استخدام المرجع إلا بعد كتابة ID الخاصة به .

الثاني : حيث يمكن إتاحة المرجع الإلكتروني من خلال استخدام المرجع في مدى معين من العناوين IP Range Access والذي يعني أنه يمكن الوصول إلى المرجع من خلال بروتوكولات الربط الشبكي المعرفة على جهاز الخادم الرئيسي Main Server بالجامعة حيث يقوم الخادم المفوض Proxy Server الملحق بالخادم الرئيسي بالتحقق من عنوان كل حاسب يريد صاحبه استخدام المرجع الإلكتروني المتاح على الإنترنت للتأكد من حقه في الاستخدام من عدمه ، مثال ذلك ما تقوم به جامعة واترلوو Waterloo حيث لا تعطي اتفاقيات الترخيص إلا لأعضاء هيئة التدريس والطلاب داخل الجامعة فقط أو داخل الحرم الجامعي، حيث يتم إتاحة المراجع الإلكترونية من خلال منافذ Terminals داخل المكتبة.

ويرتبط بعمليات إتاحة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت مجموعة من المتطلبات Requirements متوافقة مع البنية الأساسية المتوافرة بالمكتبة من الحاسبات والبرمجيات الضرورية اللازمة للتشغيل وحاجة متصفح الإنترنت المستخدم للتحديث وغيرها من التجهيزات البرمجية والمادية داخل المكتبات [18] ، لذا ينبغي مناقشة هذه الجوانب بدقة مع مسئولي الشبكات والحاسبات والبرمجيات في الجامعات والمكتبات .

6/4 : التكاليف المترتبة على التعامل مع المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت

التكلفة من العناصر المهمة جدًا والتي ينبغي أخذها في الاعتبار في البيئة الرقمية وفي التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية بصفة عامة وفي التعامل مع المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت بصفة خاصة في المراجع التي لا تتاح مجانًا وتحتاج إلى ميزانيات باهظة في بعض الأحيان والتكلفة ، كما يرى البعض هي أبرز المعايير التي تحكم ترجيح أحد سبل التعامل على غيره من السبل في التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية وغيرها.

وعادة ما تتأثر التكلفة في المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت بعدد من العوامل منها :

1- تكلفة الانتقال من الملكية Ownership إلى الوصول أوالنفاذ Access .

2- تكلفة التجهيزات المتوافرة بالمكتبة من حاسبات ومنافذ ومحطات عمل وشبكات تلك المواد التي تستهلك خلال العمر الافتراضي أو متوسط العمر المتوقع للتجهيزات (19).

3- مساعدة المستفيدين وتعليمهم .

4- الحيز الذي تشغله المنافذ ومحطات العمل .

5- الاشتراكات التي تدفعها إدارة المكتبة للتعامل مع المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت.

6- البرامج المستخدمة في تقديم الخدمات المرجعية الرقمية من خلال موقع المكتبة المتاح على الإنترنت من برامج البريد الإلكتروني والمحادثة والهاتف المحمول والرسائل اللحظية SMS وغيرها .

7- تكلفة تصميم موقع المكتبة على الإنترنت خاصة إذا كان التصميم يأتي من خارج إدارات المؤسسات التي تنتمي لها المكتبات .

8- تكلفة الحصول على اتفاقيات الترخيص Licensing Agreements سواء كان ذلك عن طريق الناشرين أو الموردين .

9- تكلفة التعرف على المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت واختيار وتقييم هذه المراجع وتهيئتها للإفادة ، خاصة وأن هذه المراجع الإلكترونية على الإنترنت تفتقر إلى الضبط الببليوجرافي المناسب، فإن الأخصائيين عليهم أن يتابعوا هذه المصادر في أدوات مختلفة لاختيار المناسب منها [20] .

10- تكلفة الجهد الذي يقدمه الأخصائيون لتحقيق الإفادة من هذه المراجع بالإضافة إلى تكلفة تدريب وتأهيل الموظفين أنفسهم .

لذا فإنه ينبغي على المكتبات أن تضع ضمن سياستها في إدارة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت قضية التكلفة باعتبارها من العناصر الأساسية في هذه السياسة، وعلى الطرف الآخر ينبغي على إدارة المكتبة أن تتابع أسعار الاشتراكات في المراجع الإلكترونية المختلفة وتختار المناسب منه لتحقيق أهداف المكتبة واحتياجات المستفيدين خاصة بالنسبة للمراجع التي لا تتاح مجانًا، خاصة في ظل ارتفاع أسعار الاشتراكات وتنوعها بين الفردي والجماعي بالإضافة إلى أن هناك بعض الناشرين والموردين Vendors يرفعون قيمة الاشتراكات في أي وقت وهذه الزيادة سوف تطبق على الاشتراك القائم كما هو الحال في الموسوعة البريطانية والتي تنص اتفاقيات الترخيص بها على أنه من حق الموسوعة زيادة قيمة الاشتراك، كما أن بعض الناشرين والموردين يفرضون رسومًا إضافية إذا كان البحث في مجال علمي مهم كالطب على سبيل المثال [21] .

7/4 : إرشادات لبناء قسم المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت في المكتبات العربية

هذه بعض الإرشادات التي يمكن أن تسترشد بها المكتبات العربية في بناء قسم المراجع الالكترونية المتاحة على الإنترنت من خلال مواقع هذه المكتبات على الإنترنت.

1/7/4 : السياسة والتخطيط

- تحديد أهداف الخدمة المرجعية الرقمية .
- إعداد مسودة أولية بالسياسات القائمة .
- إعادة النظر في السياسة المتبعة .
- الاهتمام بحقوق الطبع و النشر.
- تحديد المستفيد من هذه الخدمات داخل وخارج المكتبة .
- تحديد أنواع الأسئلة التي يجاب عنها التي لا يجاب عنها مثل (لا نجيب عن الأسئلة في المجالات الطبية و الهندسية والقانونية والنووية ......الخ).
- تقييم البرامج المتاحة والخدمات .
- تحديد مصادر التمويل الفعلية والمحتملة .
- تحديد طبيعة المكتبة (جامعية – عامة – مدرسية – وطنية – متخصصة ... الخ).
- وضع سياسة عامة للخدمة تحدد الواجبات والمسئوليات .
- رسم سياسة عامة مكتوبة لتنمية المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت ، على أن تكون هذه السياسة ضمن السياسة العامة للمكتبة الرقمية أو أن تكون مستقلة يوضح فيها العناصر التالية :

  (أ) فئات المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت .

  (ب) معايير اختيار المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت .

  (جـ) المصادر التي تعرف بهذه المراجع .

(د) سياسة الاشتراكات .

(هـ) اتفاقيات الترخيص .

(و) طرق إتاحة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت .

2/7/4 : التوظيف والتدريب

- انتقاء مجموعة من الموظفين الأكفاء لإدارة قسم المراجع الإلكترونية بحيث يتسمون بالكفاءة والفاعلية فضلاً عن مهارات التعامل مع الحاسبات والإنترنت ومهارات المقابلة المرجعية في البيئة الرقمية.
- تحديد عدد الموظفين المناسب لتقديم الخدمة .
- مراعاة المرونة في التوظيف ، وتوزيع المهام بشكل مناسب .
- الاهتمام بالدعم الفني والإداري للموظفين .
- تدريب الموظفين على مهارات المهام المتعددة والاتصال والمقابلة المرجعية والبحث على الخط المباشر .
- ضرورة إلمام الموظفين ببعض التشريعات الخاصة بحقوق الملكية الفكرية واتفاقيات الترخيص وسياسات المعلومات الوطنية .

3/7/4 : تصميم الموقع

- ينبغي عند تصميم موقع المكتبة على الإنترنت مراعاة مجموعة من الاعتبارات منها:

(أ) فعالية الإفادة من خدمات المكتبة .

(ب) سهولة البحث والتصفح .

(جـ) أن يعكس وتخصصها .تصميم الموقع نوعية المكتبة والمؤسسة التي تنتمي إليها

(د) معيارية التصميم بحيث يتلاءم مع طبيعة المكتبات.

- ينبغي أن يقدم موقع المكتبة على الإنترنت معلومات عن العناصر التالية :

أولاً : معلومات عامة وتشمل :

(أ) التاريخ .

(ب) الرسالة والأهداف .

(جـ) ساعات العمل .

(د) قواعد عامة .

(هـ) المصادر والمجموعات .

(و) دليل العاملين .

ثانيًا : خدمات المكتبة .

ثالثًا : المصادر الإلكترونية :

(أ) الكتب الإلكترونية .

(ب) الدوريات الإلكترونية.

(جـ) المراجع الإلكترونية .

- عند تصميم موقع المكتبة على الإنترنت ، ينبغي وجود إشارة إلى قسم المراجع الإلكترونية Electronic Reference Department على الإنترنت .
- وضع رابط لخدمة اسأل المكتبي Ask a Librarian على صفحة المكتبة على الإنترنت .
- ضرورة توفير سياسة لتقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات العربية، تشتمل على العناصر التالية :

1- توضيح طرق تقديم الخدمات المرجعية من خلال موقع المكتبة سواء كانت عن طريق " البريد الإلكتروني – المحادثة – الهاتف - الزيارة " مع ضرورة توفير البرامج الخاصة بتقديم هذه الخدمة .

2- الإشارة إلى ساعات عمل هذه الخدمات .

3- تخصيص صفحة داخل هذه الخدمة للإشارة إلى خدمة الأسئلة الأكثر تكرارًا FAQ.

4- احترام خصوصية المستفيد .

5- استخدام لغة واضحة في الإجابة .

6- عدم إقحام الأخصائي نفسه في السؤال.

7- احترام أخلاقيات الخدمة المرجعية بصفة عامة ، والخدمة المرجعية الإلكترونية بصفة خاصة .

8- في حالة عدم الإلمام بإجابة السؤال ،من الممكن استخدام عبارات مثل " لا أفهم السؤال ، أنا آسف " لا أعرف" " يحتاج إلى متخصص " ويمكن إمداد المستفيد بروابط ذات صلة بالموضوع .

9- توقيع الأخصائي على الإجابة بالاسم أو بالمؤسسة أو بالأحرف الأولى .

- الإشارة إلى مجموعة المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت، ويشار إلى ذلك باستخدام مصطلحات مثل" المراجع الإلكترونية ، المراجع على الخط المباشر ، المراجع الرقمية " .
- ينبغي اختيار المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت الصادرة باللغة العربية وغيرها من اللغات الأخرى سواء كانت مجانية أو غير مجانية .

ويقترح المؤلف في حالة وجود نقص في الموارد المالية في المكتبات أن يتم الاستعانة بالمراجع الإلكترونية المجانية فقط على أن يتم انتقاء هذه المجموعات بدقة وفقًا لاحتياجات المستفيدين وتخصص المكتبة .

- يمكن إتاحة هذه المراجع اعتمادًا على التقسيم الوظيفي للمراجع مثل : الموسوعات -القواميس - الأدلة - الببليوجرافيات ... إلخ ، أو عن طريق

إتاحتها من خلال التصفح الموضوعي مثل المعارف العامة – الفلسفة – الديانات – اللغات - التاريخ ، كما في تصنيف ديوي العشري على سبيل المثال ، وداخل كل تخصص يتم ذكر المراجع الإلكترونية التي تنتمي إليه.

- ينبغي وضع ملف تعليمات Read Me File على موقع المكتبة يوضح التعامل مع المراجع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت مع اختيار المصطلحات الدالة على ذلك مثل : "إرشادات استخدام المراجع الإلكترونية " على أن يشتمل على مقدمة توضح المراجع الإلكترونية التي تقدمها المكتبة وبخاصة غير المجانية ، مع إلقاء الضوء على اتفاقيات الترخيص ، وشروط الاستخدام وحماية حقوق الملكية الفكرية Copyright.

الحواشي والمراجع

1-Bopp, Rrichard. Reference And Information Services : An Introduction .- 3rd ed.- Colorado: libraries United. 2001 .p. 266.

2- kovacs, Diane k. "family tress on the web" [online] available: http ://vnweb .hwwilsonweb.com. (accessed 15 /9 /2007)

3- داولين ، كينيث إي . المكتبة الإلكترونية : الآفاق المرتقبة ووقائع التطبيق ، ترجمة حسني عبد الرحمن الشيمي ، مراجعة حمد عبد اللـه عبد القادر .- الرياض : جامعة الإمام محمد بـن سعود الإسلامية ، 1995. ص75.

4- IFLA" digital reference guidelines [online]: available : http : // ifla .org / v 11/pubs (accessed 30 /9 /2007)

5- شريف كامل محمود شـاهين . الخدمـة المرجعيـة الإلكترونيـة المتاحـة عـبر مواقـع المكتبـات العربية علي شبكة الإنترنت: واقعها ومستقبلها. – تونس ك المنظمة العربية للتربية والثقافة و العلوم، 2005 . ص170.

6- Bopp , Richard. . op. cit p. 311.

7-Ibid . p 316.

8- تـم الحصـول عـلى هـذه المعلومـات مـن خـلال فحـص موقـع جامعـة فيرجينيـا عـلى الإنترنت. www.vcu.edu (accessed 20 /9 /2007)

9- Susana, Barbara "Collection Development Digital Environment.".- Collection building , vol , 25. no, 4 (2006) pp. 139 – 144.

10- لانكسـتر ، فـرد ريـك ولفـرد ، بـث سـاند ور . التقنيـات و الإدارة في خـدمات المكتبـات والمعلومات ، ترجمة حشمت قاسم . – الرياض : مكتبة الملك عبـد العزيـز العامـة ، 2001 . ص135.

11- تم الحصول على هذه المعلومات من خلال فحص موقـع جمعيـة المكتبـات الأمريكيـة عـلى الإنترنت. . www.ala.org (accessed 20 /8 /2007)

12- Sowards , Steven . " Visibility As A factor in Library Selection of Ready Reference Web Resources ." [online] ; available from www.. emeraldinsight.com .

13 – عماد عيسى صالح محمد . المكتبات الرقمية : الأسس النظرية والتطبيقات العملية ، تقديم محمد فتحي عبد الهادي . - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2005 . ص183.

14 – تم الحصول على هذه المعلومات من خلال فحص موقع جامعة واترلوو على الإنترنت. www. Waterloo.com .

15 - تم الحصول على هذه المعلومات من خلالا فحص موقع الموسوعة العربية المتاحة على الإنترنت. www. Mawsoah . net

16 – هند علوي " حماية الملكية الفكرية في البيئة الرقمية من خلال منظور الأساتذة الجامعيين : جامعة منتوري نموذجا . – cybrarian journal ، ع12 (مارس 2007) 2007/9/16 متاح في /www. Cybrarian .info/ journal/no12

17 - تم الحصول على هذه المعلومات من خلال فحص موقع موسوعة سيمثونيان على الإنترنت www. smithsonian . net

18 – عماد عيسى صالح محمد . مصدر سابق . ص151 .

19 – لانكستر ، فرد ريك ولفرد ، بث ساند ور. مصدر سابق . ص123.

20 – أمل وجيه حمدي . المصادر الإلكترونية للمعلومات : الاختيار و التنظيم والإتاحة في المكتبات . – القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2007 . ص105.

21 - لانكستر ، فرد ريك ولفرد ، بث ساند ور . مصدر سابق . ص193.

22 - Sowards , Steven. Op . cit.

23- Chowdhury, Gobinda G " Digital libraries and Reference Services : Present and Future" .- Journal of Documentation , v. 38, no.3 920020 pp. 258 -283.

الفصــل الخامس

الخدمات المرجعية الإلكترونية

0/5 : تمهيد

لقد أثرت التقنيات الحديثة ، وبخاصة الإنترنت على مجال المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ، ونظرًا لتزايد مجال نقل المعلومات ، فإن المستفيدين يتوقعون الحصول على خدمة أكثر فعالية[1]. إلى جانب ذلك فإن بيئة المعلومات الإلكترونية قد غيرت من دور أخصائيي المراجع في البيئة التقليدية ، فبعد الارتقاء بمستوى الإنترنت وخدماتها ، فإن الحاجة إلى أخصائيي المكتبات والمعلومات وبخاصة الذين يعملون في الوظائف التقليدية مثل أخصائيي المراجع سوف تتزايد[2].

يتناول هذا الفصل الخدمات المرجعية الإلكترونية من حيث التعريف ، وأهمية الخدمة المرجعية ، والمصطلحات الدالة على الخدمات المرجعية الإلكترونية ، ثم العلاقة بين الإنترنت والخدمات المرجعية من خلال مراجعة علمية ، وسياسة الخدمة المرجعية الإلكترونية ، بالإضافة إلى المقابلة المرجعية الإلكترونية ، وطرق تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية ، ثم استعراض لنماذج من التجمعات المرجعية، فضلًا عن تقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية ، ثم يتم إلقاء الضوء على الاتجاهات الحديثة في تدريس المراجع. وأخيرًا مدى تأثير الخدمة المرجعية الإلكترونية على أخصائيي المعلومات والمستفيدين.

1/5 : تعريف الخدمة المرجعية الإلكترونية

بداية ، يؤكد المؤلف أن الخدمات المرجعية الإلكترونية هي امتداد طبيعي للخدمات المرجعية التقليدية وتطور لها ، وإذا كانت الخدمة المرجعية التقليدية قد عرفت بأنها المساعدة الشخصية المباشرة للمستفيدين الذين يبحثون عن المعلومات

من خلال تفاعل حقيقي مع المستفيدين لتحليل طبيعة الأسئلة وتقديم الإجابة المطلوبة[3]. أو كما يعرفها كاتز Katz بأنها عملية الإجابة على الأسئلة بالاعتماد على توافر العناصر الآتية :

1- المعلومات .

2- المستفيد .

3- أخصائي المراجع[4].

فإن الخدمة المرجعية الإلكترونية تهدف أيضًا إلى استثمار المعلومات ومساندة المستفيدين في الوصول السريع للمعلومات المطلوبة والتحقق من الاستخدام الكامل لمصادر المعلومات من خلال تفاعل أخصائي المراجع مع المستفيدين ، ولكن تتم هذه الخدمة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات ويأتي في مقدمتها الإنترنت بالطبع.

وتعرف الخدمة المرجعية الإلكترونية بأنها "خدمة مرجعية صممت من أجل المستفيد عن بُعد ، ومحددة بواسطة الارتباط بموقع المكتبة على الإنترنت"[5].

وفى تعريف آخر للخدمة المرجعية الإلكترونية التي تعرف أيضًا بخدمةAsk an Expert بأنها "عبارة عن خدمة الأسئلة والإجابات المعتمدة على الإنترنت والمرتبطة بالمستفيدين مع توافر معلومات التخصص الموضوعي أو مهارة الخبراء"[6].

أما أفضل التعريفات وأشملها ، فهو التعريف الذي ورد في قاموس المكتبات (Odlis) المتاح على الإنترنت حيث يعرف الخدمة المرجعية الإلكترونية بأنها "خدمة تقدم من خلال الإنترنت ، تتم عادة باستخدام البريد الإلكتروني E-mail ، والرسائل الفورية Instant messaging والمحادثة chat ، والأشكال الأخرى المعتمدة على الوب وعادة ما تتم الإجابة عن الأسئلة بواسطة المكتبيين في قسم المراجع في المكتبة وأحيانًا بواسطة المشاركين والمتطوعين في نظام المرجع التعاوني" مثل :

Ask a librarian, chat reference, e-reference, online reference, virtual reference[7]

2/5 : الحاجة إلى الخدمة المرجعية الإلكترونية

هناك عدد من الأسباب والمبررات التي دعت المستفيدين للإفادة من الخدمة المرجعية التخيلية :

1- اللجوء إلى استخدام الحاسب من قبل المستفيدين.

2- تدعيم برامج التعليم عن بعد للمستفيدين الذين لا يأتون إلى الحرم الجامعي.

3- تقديم الحاجات الحقيقية للمستفيدين من خلال مساعدة الخبراء والمهنيين.

4- مساعدة المستفيدين الذين يحتاجون المكتبة 2 4 ساعة في اليوم.

5- حصول المستفيدين على الإجابات السريعة والملائمة في أي وقت وفى أية ساعة من اليوم.

6- تحقيق الكثير من الإيجابية في حاجات المستفيدين.

7- تكون مفيدة جدًا للمستفيدين الذين لا يريدون زيارة المكتبة.

8- بعض المستفيدين يتوقعون أي شيء على مكتبهم[8] .

3/5 : تنوع المصطلحات الدالة على الخدمة المرجعية الإلكترونية

مع تطور الخدمة المرجعية من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي ، ظهرت عدة مصطلحات ومسميات جديدة للدلالة على التطورات والتغيرات التي طرأت على الخدمة المرجعية في الشكل الرقمي ، وقد حصر الباحث هذه المصطلحات والمسميات في المصطلحات التي تستخدم في وصف الرابط المرجعي على الإنترنت :

1 - Digital reference service.

2 - Digital reference work.

3 - Virtual reference work.

4 - Virtual reference desk.

5 - Electronic reference service.

6 - Online reference service.
7 - Live reference service.
8 - Chat reference service.
9 - Real time reference service.
10 - Web based reference service.
11 - Online reference service.
12 - Ask a librarian.
13 - Ask a reference question.
14 - E-mail a librarian.
15 - E-mail reference question.
16 - E-mail reference service.
17 - Information desk.
18 - Reference desk online.
19 - Reference request.
20 - Reference help.
21 - Reference inquiry form[9].
22 - Ask desk.
23 - Information Access services.
24 - Instructional and interpretive service.
25 - User assistance.

4/5 : الإنترنت والخدمات المرجعية الإلكترونية : مراجعة علمية

لاحظ الجميع (متخصصون أو غير متخصصين) مدى أهمية الإنترنت أو الشبكة العنكبوتية في حياتنا العلمية والعملية والثقافية والاجتماعية ، حيث أدخلت تكنولوجيا الإنترنت العديد من الإمكانيات والتسهيلات في كافة جوانب الحياة عامة ، وعلى الخدمات المرجعية في المكتبات خاصة ، حيث أصبح بالإمكان الاستفادة من هذه الخدمات منذ ظهور الاستفسارات حتى الحصول على المعلومات ، وذلك من خلال استخدام التطبيقات المختلفة التي أتاحتها المكتبات على مواقعها على شبكة الإنترنت websites.

وسوف يتم استعراض بعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإنترنت والخدمات المرجعية.

بداية ناقش كوفاكس وآخرون Kovacs et al (1994) دور المكتبيين في استغلال موارد الإنترنت في تقديم الخدمات المرجعية ، فبينما أنه يشكك ايونج وهوبتمان Ewing and Hauptman في الحاجة إلى اختصاصيي المراجع في البيئة الالكترونية ، يتخذ آخرون الموقف المناقض لذلك حيث يرون أن الحاجة إلى اختصاصي المراجع وما يقدمون من خدمات سوف تكون أكثر إلحاحًا مما كانت عليه في أي وقت مضى[10] ، وتؤكد جانيت Janet 1995 في دراستها التي صدرت بعنوان "الإنترنت والخدمات المرجعية" أن الإنترنت قد غيرت من الأداء المرجعي حيث أوجدت سهولة في الرد على الاستفسارات[11].

وهذا ما أكده كاتز Katz 1997 حيث ذكر أن الإنترنت تعتبر أداة مفيدة وفعالة في تقديم الخدمات المرجعية السريعة ، لكنه أكد أيضًا أن الإنترنت أداة مضطربة وغير مستقرة ، وقد أشار إلى أن هناك سؤالين رئيسين ينبغي الاهتمام بهما عند الإجابة على الاستفسارات من خلال الإنترنت ، أولهما كيف يتم توظيف الإنترنت بواسطة مكتبي المراجع لمساعدة المستفيدين. وما متطلبات ذلك ؟ الثاني ، كيف يستطيع المكتبي نفسه مساعدة المستفيد في الوصول إلى المعلومات[12]؟

وفى دراستهما عن الإنترنت والخدمات المرجعية يؤكد زومالت وروبرت 1998 Zumalt and Robert أن الإنترنت أداة أساسية في الإجابة عن الأسئلة المرجعية ، وقد خرجا بعدد من المؤشرات ، منها :

1- الإنترنت مصدر يستحق الاهتمام في الاستثمار المرجعي.

2- الإنترنت شكل بارز في الحقيبة المرجعية.

3- الإنترنت وسيط مرجعي مستقر[13].

وفى دراسة أجريت في عام 1998 (روزنتـال وسـبيجلمان Rosenthal and Spiegelman) في جمعية الكليات ومكتبات البحث (ACRL) من خلال طـرح اسـتبيان عـلى 931 فـردًا. تبـين أن أكثر من 66٪ من أفراد العينة كانت إجاباتهم تقول "استخدم الإنترنت كمرجـع" وقـد أشـارا إلى أن الإنترنت يمكن استخدامها كأداة مرجعيـة ، إلا أنهـما وجـدا أن هنـاك اختلافـات بسـيطة بـين المستفيدين وغير المستفيدين تعود إلى الجنس والخبرة المرجعيـة ومسـتوى اسـتخدام الحاسـب ، وقد أكد المجيبون أن استخدام الإنترنت يمكن من الوصول إلى المعلومات غـير المتاحـة في المكتبـة والأكثر حداثة[14].

وفى دراسـة أخـرى (سـكيلنج Schilling 1999) طـرح فيهـا السـؤال التـالي : هـل المصـادر الإلكترونية تستخدم بحيوية في الإجراءات المرجعية؟

تبين من خلال اعتماده عن إجابات المستفيدين عـلى الاسـتبيان ، أن 16٪ مـن أفـراد العينـة يوافقون على أن الإنترنت تعد مفيدة في الإجابة عن الأسئلة المرجعية ، بينما أكد سـتوفر Stover أن الإنترنت أداة غير مفيدة في الإجابة على الأسئلة المرجعية وقد اعتمد على ذلك من خلال ملء الاستبيان وجماعات المناقشة ، ولكنه أيضًا أكـد عـن أنـه يجـب أولًا فحـص المصـادر الإلكترونيـة واستشارة المصادر المطبوعة[15].

وفى عام 1999 بدأت تجميعات في الإنتاج الفكري عن إمكانية استخدام المصادر المجانية من خلال مواقع الوب. على سبيل المثال "جانيس وماكلور Janes and Mcclure" وقد طرحـا سـؤالًا نصه " هل يستطيع المكتبي الآن أن يعمل جيدًا في بيئة الإنترنت مثل العمل في بيئة المطبوعـات التقليدية؟ وكانت الإجابة "نعم".

وفى دراسته يؤكد (أسامة لطفي 2000) أن الإنترنت قد طورت مـن طـرق تقـديم الخـدمات المرجعية التقليدية في المكتبات بشـكل كبـير ، أمـا الخـدمات المتعلقـة بـالرد عـلى الاستفسـارات والإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات وغيره قد حدث فيها تطور ثوري[16].

وهناك من يؤكد أن الإنترنت قد غيرت من طبيعة العمل المرجعي ؛ حيث إن كم المعلومات المتاحة قد تزايد من خلال الإنترنت ، هذا فضلًا عن أن تقنيات الإنترنت قد غيرت من طريقة اتصال المكتبيين المرجعيين مع المستفيدين من المكتبات ، كذلك أصبحت الأسئلة المرجعية يتم الإجابة عنها خارج جدران المكتبة خلال البريد الإلكتروني والمحادثة وغيرها[17].

ففي دراسة حديثة (كارى وهاريس Curry and Harris) تمت من خلال إجراء (25) مقابلة مع المكتبيين في (14) مكتبة عامة في جامعة كولومبيا ، كان من بين الأسئلة الأساسية التي اشتملت عليها المقابلة المرجعية : هل أثَّرت الإنترنت على التغير في الأداء المرجعي بطريقة إيجابية أو سلبية أو كليهما معًا ؟ وشملت الجوانب كلا من (الوصول إلى مصادر المكتبة - سرعة البحث – الحصول على النتائج من خلال البحث) ، أما الجوانب السلبية فكانت تتضمن مشكلات الشبكة – الحاجة إلى تجهيزات- تعطل الاتصالات – ضعف المسئولية الفكرية وقلة الثقة والدقة في مصادر الإنترنت – النقص في أرشفة وثائق الإنترنت – كثرة النشر على الإنترنت – بطء البحث من خلال الإنترنت بالمقارنة باستخدام المصادر المطبوعة[18].

وآخر الدراسات التي يتم استعراضها هي دراسة (كارول تينوبير وليزا انيس 2001 . Carol Tenopir and lisa Ennis) ، وكانت هذه الدراسة بعنوان الخدمات المرجعية في الألفية الجديدة ، وقد أكدتا على أن الإنترنت قد أحدثت تطورًا كبيرًا في الرد على الأسئلة المرجعية ، فضلًا عن التأثير على أخصائيي المراجع داخل المكتبات ، وأيضًا على المستفيدين ، فضلًا عن تنوع الأداء المرجعي[19].

ومن خلال العرض السابق يتأكد لنا أن الإنترنت قد ساعدت في تطوير الخدمات المرجعية ، فضلًا عن تطوير الأداء المرجعي للموظفين والمستفيدين على السواء ، ولعل هذا التطور يجد انعكاسه الواضح في التعدد الذي طرأ على وظائف الإنترنت على النحو التالي[20]:

(أ) الوب كأداة علاقات عامة www as a public relation tool

ويعنى ذلك استخدام الوب داخل مواقع المكتبات على الإنترنت في إعطاء معلومات عن المكتبة فضلا عن إتاحة معلومات عن المنظمات الحيوية داخل المجتمع.

(ب) الوب كأداة تعليمية www as an instruction tool

حيث يمكن للوب أن تستخدم في دعم البرامج التعليمية داخل المكتبات ، بالإضافة إلى دعم إمكانيات التعليم عن بُعد ، والإجابة عن الأسئلة من خلال خدمة الـ FAQ .

(جـ) الوب كمنصة بحث www as a search platform

ويتم ذلك عن طريق استخدام الوب في البحث داخل مواقع المكتبات من خلال إتاحة البحث في قواعد البيانات العالمية والمحلية داخل صفحة المكتبة على الإنترنت.

(د) الوب كأداة اتصال www as a communication tool

حيث يمكن استخدام الوب في إنشاء وتكوين خدمات فعالة متبادلة بين المستفيدين من المكتبة والموظفين ، وتقديم التلقيم العائد من خدمات المكتبة ، مثل خدمة الإعارة المتبادلة.

(هـ) الوب كمكتبة تخيلية www as a virtual library

ويأتي ذلك عن طريق استخدام الوب في عرض المخطوطات والصور والبيانات والأشكال الخاصة على موقع المكتبة المتاح على الإنترنت ، ومثال ذلك الموقع الذي تم إتاحته في مكتبة جامعة تكساس ، والذي يحفظ الكتب النادرة والمخطوطات ، ومجموعات البحث والأرشيف.

ويضيف المؤلف

(و) الوب كمصدر مرجعي www as a reference source

حيث يمكن للوب أن تستخدم في إرسال الأسئلة المرجعية من المستفيدين ، وإتاحة الإجابة في الوقت نفسه من خلال موقع المكتبة على الإنترنت عن طريق المحادثة والبريد الإلكتروني.

وعند الحديث عن الوب كمصدر مرجعي وفي تقديم الخدمة المرجعية ، فإن سارا ريان Sara Ryan لاحظت أن الإنترنت أو الشبكة العنكبوتية ليست مصدرًا جيدًا للإجابة عن الأسئلة المرجعية في كل الأحيان ، كذلك فإن الوب ليست مصدرًا مفضلًا لمعظم الأبحاث الأكاديمية (مقالات - الدوريات العلمية - أعمال المؤتمرات - المعلومات الإحصائية - التقارير) حيث لا تزال هذه المصادر ذات أفضلية في المكتبة الأكاديمية أو مكتبة البحث[21].

والجدير بالذكر أن هناك بعض الفئات الموضوعية ، التي يفضل استخدام الوب أو الشبكة العنكبوتية في الإجابة عليها بطريقة سهلة ، ويجب أن نؤكد أن هذه الفئات سوف تنمو وتتغير نظرًا لنمو المصادر نفسها من جهة ، ونمو الإنترنت نفسها من جهة أخرى بحيث ستصبح أكثر تنظيمًا. ويجب على المكتبيين أن يجربوا ويكتشفوا الفئات المناسبة من مصادر الإنترنت في الإجابة عن الأسئلة المرجعية ، ويمكن حصر هذه الفئات في العناصر التالية :

1- الأحداث الجارية Current events ، حيث يمكن استرجاع أحدث الأخبار والأحداث.

2- الأعمال التجارية والمالية Business/ Finance : يمكن أن نجد أدلة بالشركات والبنوك وتقارير خاصة بها[22].

3- معلومات حكومية Government Information

4- ثقافة شعبية Popular culture

5- معلومات رياضيةSports information : يمكن أن نجد معلومات حديثة عن فرق رياضية معينة ، مقالات نص كامل عن تاريخ النساء في إحدى الرياضات[23].

6- معلومات طبية Medical Information : حيث يمكن أن نجد مواقع تعليمية عن الآثار الجانبية لدواء معين ، وكذلك مساعدة الآباء في إيجاد مقالات عن علاج الأطفال.

7- الأدلة Directories : مساعدة المستفيد في التعرف على بعض مواقع الأدلة في الأعمال التجارية وغيرها عن طريق معرفة عناوين البريد الإلكتروني.

8- السفر والسياحة Travel/Tourism : مساعدة المستفيد نفسه في إيجاد الصور والرسومات الجيدة ، والمطارات ، ومعلومات عن الرحلات الجوية[24].

9- معلومات تشريعية Legal Information : تستطيع أن تسترجع إصدارة نص كامل من حالة تشريعية تاريخية لطلاب القانون ، فضلًا عن الاستشارات القانونية.

10- بحث علمي Scholarly Research : يمكن أن نجد مراجعات علمية للإنتاج الفكري لطلاب الماجستير والدكتوراه.

11- معلومات مهنية Professional Information : حيث يمكن مساعدة طلاب المرحلة الجامعية الأولى في الحصول على معلومات عن المنظمات المهنية والمؤثرات الداخلية[25].

5/5 : سياسة الخدمة المرجعية الإلكترونية

1/5/5 : التخطيط للخدمة المرجعية الإلكترونية

هناك عدد من العناصر والنماذج التي ينبغي أن توضع في الاعتبار عند التخطيط لبناء خدمة مرجعية إلكترونية ، ومن هذه العناصر :

1- مكان الخدمة المادية (منطقة خدمة عامة ، منطقة مجموعات متخصصة ، مكتب ، مكان لطبع المصادر .... إلخ).

2- مكان الخدمة التخيلية (مكان الخادم ، مزود خدمة الإنترنت ، ..... إلخ) .

3- التدريب في مهارات الوب المتقدمة ، والمقابلة المرجعية ، والإجراءات.

4- مبرمجو وخبراء إنترنت (مهارات تصميم وب – إدارة قواعد البيانات... إلخ)

5- إدارة وتنسيق الخدمة.

6- الوقت الكامل للإجراءات (الأسئلة يتم إجابتها في يوم / يومين / أسبوع .....إلخ).

7- ضبط الجودة (معيار أساسي لأسئلة البحث ؛ أنواع المصادر المستخدمة ؛ بنية الإجابات ؛ الإحالة إلى المصادر والخدمات الأخرى ... إلخ) .

8- مجتمع الخدمة (إذا كانت الخدمة متاحة للمستفيدين من المكتبة أو مفتوحة لأي شخص)

9- تجميع البيانات للتقييم.

10- الإعلان عن الخدمة.

11- العتاد والبرامج (محطات حاسب آلي ؛ طابعة ؛ قارئ ؛ بريد إلكتروني ؛ أشكال وب ؛ برامج محادثة ؛ ..... إلخ) .

12- تجهيزات إضافية.

13- الأثاث[26].

أما عن القائمين على الخدمة ، فمن الضروري أن يتوافر فيهم الآتي :

- الباحثون (المكتبيون ، مساعدو المكتبة) لجمع المعلومات للإجابة على الأسئلة.
- منسق لتنظيم الأسئلة وتسجيل الإجابات.
- شخص يجيد تصميم الشبكات وصيانة صفحات الوب.
- مدخل بيانات لإدخال الإجابات وإرسالها[27].

إلى جانب ذلك فقد اقترح سلوان[28] Sloan العديد من الأسئلة عند إنشاء سياسات للخدمة المرجعية الإلكترونية :

1- مدى شمولية الخدمة ؟

2- هل ستقدم الخدمة الاستفسارات المرجعية السريعة والمعلومات الأساسية ؟

3- هل يستطيع مكتبيو المراجع تقديم إجابات متعمقة ؟

4- هل المتخصصون سوف يقومون بعمل أبحاث الإنتاج الفكري وإعداد الببليوجرافيات ؟

5- هل تعتمد الخدمات على الوب أو الأشكال البسيطة مثل البريد الإلكتروني ؟

هذا ، وقد وضعت جمعية الخدمات المرجعية والمستفيدين (RUSA) Reference and User Services Association التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية (ALA) مجموعة من الإرشادات والمبادئ لإعداد الخدمات المرجعية الإلكترونية وتقديمها[29] وقد احتوت هذه المبادئ على العناصر الآتية :

1/1 : المقدمة

توضح المقدمة أهمية هذه المبادئ مع إعطاء نبذة عن الخدمات المرجعية الإلكترونية من خلال الإنترنت.

0/2 : إعداد الخدمات المرجعية الإلكترونية.

1/2 : تحديد تكلفة بداية الخدمة وصيانتها المشتملة على التحسين والتسويق.

2/2 : تحديد المؤسسات المشتركة في الخدمة.

3/2 : تحديد الموظفين الذين يقومون بعمليات التدريب ، والصيانة ، والإعلان عن الخدمة ، بالإضافة إلى إجراء عمليات التقييم.

4/2 : ضرورة تطوير مجموعات المكتبات الإلكترونية ، انتقاء المصادر المرجعية الإلكترونية.

5/2 : ينبغي على إدارة الخدمة تقديم التسهيلات بالإضافة إلى قياس برامج فعالية الخدمة بانتظام.

0/3 : شروط الخدمة

1/3 : العملاء أو المستفيدون.

2/3 : قياس الخدمة.

3/3 : سلوكيات الخدمة.

4/3 : التجمعات المرجعية.

0/4 : تنظيم الخدمة.

1/4 : تكامل الخدمة المرجعية التخيلية.

2/4 : البنية / التسهيلات.

3/4 : تحديد الميزانيات.

4/4 : تحديد الموظفين واهتماماتهم.

5/4 : التقييم والتطوير.

0/5 : الخصوصية

1/5 : الاتصال المرجعي بين المستفيدين وهيئة المكتبة ينبغي أن تتاح له الخصوصية كمطلب أساسي وفقًا للقانون.

2/5 : ضرورة جمع الإحصائيات وصيانتها بغرض تطوير وتقييم الخدمة ونموها ، مع احترام خصوصية المستفيدين والموظفين على السواء.

بالإضافة إلى ذلك ، فإن هناك مجموعة من الاعتبارات الأساسية في تقديم الخدمة المرجعية التخيلية.

1- التوظيف : حيث يفضل الخبراء في إعداد الخدمة وتقديمها.

2- الدعاية والإعلان : وتشمل تكلفة الدعاية وقت الموظفين اللازم لتصميم صفحات الإنترنت وصيانتها ، والاتصال بمكاتب الأخبار، وكتابة المقالات.

3- الدعم الفني : تحديد الوقت المطلوب لتصميم وكتابة البرامج.

4- البرامج : وهو عنصر أساسي من أجل تقديم خدمات المراجع الإلكترونية.

5- تفعيل الخدمة : عن طريق استخدام أرشيف الأسئلة.

2/5/5 : إجراءات الخدمة المرجعية الإلكترونية

1- تلقى الاستفسارات عن طريق البريد الإلكتروني أو أشكال الوب الأخرى.

2- تحليل الاستفسارات.

3- أداء الاستفسارات.

4- إرسال الاستفسارات.

5- توصيف الإجابات.

6- تقاسم المعلومات داخليًا بين المكتبيين.

7- إرسال الإجابات للمستفسرين بالبريد الإلكتروني.

8- أرشفة الإجابات.

9- القدرة عل إجراء البحث المؤرشف[30].

6/5 : أنواع الخدمة المرجعية الإلكترونية

من الضروري استعراض أنواع الخدمات المرجعية الإلكترونية ويمكن أن نلخص هذه الفئات في التالي :

1- مساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات.

2- الرد على الاستفسارات .

3- تدريب المستفيدين على الوصول إلى مصادر المعلومات.

4- مساعدة المستفيدين في صياغة استراتيجيات البحث.

5- الإجابة عن الاستفسارات من خلال (الحضور الشخصي - البريد الإلكتروني - المحادثة - التليفون)

6- التعليم عن بُعد وهو مظهر من مظاهر التعليم الإلكتروني[31].

7- البحث في قواعد البيانات .

8- استخدام محركات البحث.

9- محو الأمية المعلوماتية .

10- تعليم المستفيدين مهارات التفكير النقدي.

11- تقييم مصادر المعلومات.

12- التعليم الببليوجرافي والخدمات الوسيطة.

13- خدمة الأسئلة الأكثر تداولًا الـ (FAQ).

ويطلق عليها أيضا الأسئلة الأكثر شيوعًا أو الأكثر تداولا ، وتُعد من أكثر الأقسام شيوعًا وانتشارًا في مواقع الإنترنت ويكاد تغلب على كل مواقع الإنترنت ، ويُعرِّف قاموس المكتبات (ODLIS) خدمة (FAQ) بأنها عبارة عن ملف نَصّي يتاح على الخط المباشر أو في الشكل المطبوع يشتمل على الأسئلة والإجابات الأكثر شيوعًا عن موضوع خاص ، وهو عبارة عن خدمة بسيطة تقدم للمستفيدين قليلي الخبرة أو الممارسة ، وعادة ما ينشئ بواسطة شخص أو أكثر من المهتمين في هذا الموضوع[32] ، ومن الواضح من هذا التعريف أن هناك تداخلًا عند الحديث عن الـ (FAQ) فالبعض يعتبره خدمة سواء كانت خدمة معلوماتية أو خدمة مرجعية ، والبعض الآخر يتحدث عنه باعتباره مصدرا من مصادر المعلومات الخاصة بالإنترنت ،

والجدير بالذكر أن هذا الملمح جزء أساسي من الأعمال المرجعيـة ، كـما أن هنـاك بعـض مصـادر المعلومات التي تعتمد على هذا الملمح في التكوين حيث يتكون المصدر من السؤال والإجابة .

هذا المصدر أو الشكل يستخدم في عدد من الأغراض منها :

1- تقديم الأسئلة الأساسية والإجابات عن نظام معين.

2- الاستخدام في مجموعات المناقشة مثل (usenet) وجماعات الأخبار (listservs) .

3- مساعدة المبتدئين من المستفيدين .

4- الاستخدام في الخدمة المرجعية.

ونظرًا لأهمية هذه الخدمة تقوم بعض المنظمات والهيئات والمكتبات بإتاحـة أرشـيف كامـل للأسئلة الأكثر تداولاً على موقعها على الإنترنت وتقوم بأرشفة الأسئلة والإجابات الخاصة بها مثـل www.refdesk.org/faq :



FREQUENTLY ASKED QUESTIONS ABOUT REFDESK

1- What is the best screen resolution size to view refdesk؟

2- Are there any fees or charges associated with using features on refdesk؟

3- Does refdesk link to so-call 'adult' sites, like pornography, gambling, casinos, etc؟.

شكل (9) الأسئلة الأكثر تكرارا في REFDESK

والجدير بالذكر أن هذه الأسئلة يتم تحديثها بشكل منتظم وعند الحاجة لذلك.[33] .

7/5 : المقابلة المرجعية الإلكترونية (على الخط المباشر)

تُعد المقابلة من أساسيات الخدمة الجيدة[34] ، وتُعرف المقابلة المرجعية Reference Interview بأنها عبارة عن " اتصال شخصي بين المكتبي وبين المستفيد لتحديد الاحتياجات المعلوماتية الملائمة والمخصصة للمستفيد ، هذه الاحتياجات ربما تختلف عن السؤال المرجعي[35] Reference question" ، وفي تعريف آخر "هي مجموعة محادثات تحدث مع المستفيد لاكتشاف ما يريده ، وهى عبارة عن مشاركة بين المستفيد User ومكتبي المراجع Reference librarian وتتطور إلى علاقة ، وهى سلسلة متصلة من الأسئلة والأجوبة تستمر حتى يتحقق الرضاء للمستفيد"[36].

والجدير بالذكر أن المقابلة المرجعية قد تحدث شخصيًّا أو إلكترونيًّا باستخدام البريد الإلكتروني أو المحادثة.

1/7/5 : أهداف المقابلة المرجعية

1- مساعدة المستفيدين في الحصول على ما يريدون من حقائق أو معلومات.

2- تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.

3- الفهم الدقيق لمتطلبات المستفيدين.

4- اختيار المصادر المناسبة في الإجابة.

وعلى المكتبي أن يضع في اعتباره أن المستفيد لا يعرف :

(أ) ماذا يريده بالضبط.

(ب) كيف يلقى السؤال.

(جـ) مصادر المعلومات المتاحة.

(د) خبرات ومهارات أخصائي المراجع التي يمكن أن يقوم بها.

(هـ) إذا كنت مرحبًا به ومخلصًا معه[37].

ولوصف عملية المقابلة المرجعية وأهميتها ، فقد استخدمت ناردي Nardi مصطلح "العلاج المعلوماتي Information Therapy[38]" للدلالة على أهمية المقابلة المرجعية.

وإذا كانت وظيفة المرجعي فيما سبق تركز على مساعدة المستفيدين في الحصول على احتياجاتهم ، وليس التحليل والتقييم ، فإن الواجب المهني الأول لأي مكتبي مراجع اليوم هو تنقية Sift وتقييم Evaluation المعلومات المتاحة على الإنترنت وغيرها ، ثم اختيار المصدر المعلوماتي المناسب في الإجابة عن السؤال ؛ لذا فإنه من الضروري أن يكون أخصائي المراجع خبيراً في المعلومات المطلوبة من جانب المستفيد مثلما حال الطبيب مع المريض أو الميكانيكي مع صندوق تروس السيارة[39].

فإن أحد التحديات العظيمة في تحسين الخدمات المرجعية في الوقت الحقيقي سيكون في تعليم فعالية الاتصال مع المستفيد البعيد وترجمة المهارات الشخصية لمكتبي المراجع في البيئة التخيلية.

وإذا كان المكتبي في البيئة التقليدية ، يجتهد في فهم احتياجات المستفيدين عن طريق الإنصات إلى أسئلة المستفيد ومن خلال الانتباه لصوت المستفيد ، والاهتمام بالنواحي السيكولوجية ، والعناية بسلوكيات السائل ، ومعرفة عمر السائل ، والاهتمام بالتعبيرات الوجهية ، وعلى الجانب الآخر فإن المترددين يشعرون بالراحة ويتوقعون الإجابة على أسئلتهم[40].

والمقابلة المرجعية في البيئة الإلكترونية (المحادثة – البريد الإلكتروني) عادة ما تختلف اختلافًا كبيرًا عن المقابلة المرجعية في البيئة التقليدية ، حيث تظهر بعض

المعوقات والمشكلات والسلوكيات التي لا تساعد المكتبي المعنى في مساعدة المستفيد على الوجه الأكمل ، كما تتضح في العناصر التالية :

2/7/5 : معوقات المقابلة المرجعية المعتمدة على المحادثة

1- ليس هناك تغيرات في الصوت.

2- لا مجال لظهور التعبيرات الوجهية في كل الأحيان.

3- قلة المعلومات عن المستفيد واسمه المعروضين على الشاشة ، حيث يمكن اختيار وظائف وأسماء وهمية.

4- نقص الإشارات الشفهية.

5- النقص في التلحين الصوتي[41].

6- إجابة المكتبي عن السؤال تحتاج إلى القدرة على التخمين (الفرض) .

7- المستفيدون يستخدمون المحادثة Chat بسرعة ولا يريدون أخذ الوقت الكافي.

8- عادة ما تكون الأماكن المتاحة لإجراء المحادثة ضوضائية Onus ، بحيث لا تسمح للمستفيدين بإجراء محادثاتهم بصورة جيدة.

9- عدم وضوح السؤال والإجابة في بعض الأحيان.

10- إهدار الوقت Time dead ؛ حيث إن هناك شعورًا وإدراكًا بالحاجة لتبقى نشطًا مع المستفيدين لمساعدتهم إلكترونيًا والاهتمام بهم.

11- صعوبة المحادثة بالنسبة للمستفيدين ، إذا لم يكونوا متآلفين مع وسيط المحادثة.

12- بطء جلسات المحادثة Chat session ، فقد تأخذ في المتوسط من 10 إلى 20 دقيقة ، وبعضهم يستنفذ أكثر من 15 دقيقة أو أكثر[42].

13- ربما يكون الطلاب مختلفين جدًا في عرضهم للأسئلة ، سوف يتأثرون بسلوك المحادثة.

3/7/5 : معوقات المقابلة المرجعية المعتمدة على البريد الإلكتروني

1- اختفاء الإشارات غير اللفظية (نغمة الصوت Tone of voice ، نظرات العين Eye contact.. إلخ ؟

2- عدم فهم السؤال على الوجه الأكمل ، إلى جانب عدم فهم الإجابة.

3- طول الوقت الذي تحتاجه المقابلة المرجعية باستخدام البريد الإلكتروني.

4- افتقاد التلقيم العائد Feed Back للإجابات المصححة المناسبة والمرضية[43].

5- الإجابة ليست آنية ، فعادة ينبغي على المستفيد الانتظار على الأقل ساعة أو أسبوعين حتى يحصل على ما يريد.

6- نقص الفعالية بين المكتبي والمستفيد (نقص التفاعل الإنساني) ؛ وذلك لأن المقابلة المرجعية غير مكتملة ، وتحتاج إلى عدد من الإجراءات.

7- عدم وجود المكتبي (العضو) في كل الأوقات[44].

4/7/5 : البحث

في أي بحث ، فإن هناك مجموعة من الخطوات التي تتم منها :

1- فهم السؤال : حيث ينبغي تحديد فئات الأسئلة المرجعية ، وقد صنف كاتس Katz فئات الأسئلة المرجعية إلى :

(أ) أسئلة توجيهية Directional question التي تتطلب الإجابة عليها تحديد مكان وعاء معين أو مصدر معين أو خدمة معينة.

(ب) أسئلة مرجعية جاهزة Ready reference questions وهى التي تتطلب إجابة واحدة غير معقدة ، وعادة ما تكون حقائقية ، تستقى من الأعمال المرجعية المعيارية مثل موسوعة ، أو معجم لغوى ... إلخ .

(جـ) أسئلة استقصائية دقيقة Specific Search questions ، وهى التي تتطلب معلومات أكثر حول موضوع ما وعادة ما يجاب عنها من واحد أو أكثر من الكتب أو المقالات أو الدوريات أو الببليوجرافيات أو الموسوعات.

(د) أسئلة بحثية Research questions : وهى التي تتطلب معلومات أكثر حول قضايا معقدة غالبًا ، وقد يجاب عليها من مصادر متاحة داخل المكتبة أو خارجها على حد سواء[45].

2- تحديد الإجابة على السؤال من خلال المتاح من الكلمات ، والجمل ، ورءوس الموضوعات.

3- بعد ذلك ، هناك اتجاهان :

(أ) الذهاب إلى فهرس المكتبة.

(ب) استشارة الأعمال المعيارية مثل قائمة رءوس موضوعات مكتبة الكونجرس Library of Congress subject Heading .

4- أخذ قرار بالبحث في المطبوع أو على الخط المباشر.

5- حفظ تسجيله داخل المكتبة أو مركز المعلومات ، وعلى الأقل للأسئلة التي لا تتطلب وقتًا أكثر للإجابة[46].

هذا ، وقد قدمت جمعية الخدمات المرجعية والمستفيدين الأمريكية (RUSA) .

بعض الخطوات المخصصة لعمليات البحث يمكن تلخيصها في الآتي :

1- بناء واكتمال مكونات البحث في مصادر المعلومات المناسبة.

2- دراسة اهتمامات المستفيدين.

3- التوافق مع إطار وقت Time Frame المترددين.

4- معرفة متى نحيل المستفيد إلى مكتبة أخرى ، أو مكتبي آخر ، أو مصدر آخر.

الدراية بالمصادر المرجعية : ينبغي على المكتبي المرجعي Reference librarian معرفة المصدر المرجعي المناسب والملائم للإجابة على الأسئلة ، فعلى سبيل المثال ينبغي عليه أن يعرف إلى أي المصادر يرجع مثل First search ، Cambridge scientific gale group ، EBSCO ، Web Spirs أو غيرها ، كذلك ينبغي عليه

معرفة محرك البحث Search Engine الملائم وسمات كل محرك وإمكانياته ، على سبيل المثال هل يستخدم Yahoo أو Goggle أو Alltheweb أو غيرها ، إلى جانب ذلك ، فعليه أن يمتلك مهارات البحث اللازمة ، وتقييم محركات البحث إن أمكن ذلك.

حدود المدى الزمني Time Frame : من الأمور المهمة في المقابلة المرجعية معرفة إطار الوقت المتاح للمستفيد في طرح السؤال وتلقى الإجابة ؛ لأن ذلك يؤثر في الناتج النهائي من المعلومات . بعض المستفيدين يريدون الحصول على المعلومات بسرعة ، بينما البعض الآخر يكون سعيدًا في قضاء وقت مع المكتبة ربما يتجاوز 45 دقيقة ، كذلك من الأمور المهمة سؤال المستفيد ما هو إطار وقتك ؟ ?What is your time frame

كذلك فإنه ليس هناك مانع من إعطاء المستفيد وقت للراحة نصف ساعة ، إذا كانت الإجابة ستتأخر ، إلى جانب ذلك فإن من الأمور المهمة سؤال المستفيد عما إذا كان السؤال المطروح قد تمت إجابته على الوجه الأكمل أم لا ؟ وتشجيعه على العودة مرة أخرى في حالة الحاجة إلى المزيد من المعلومات[47].

8/5 : طرق تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية

نتيجة للتطورات الهائلة في تقنيات المعلومات واستثمار هذه التطورات التقنية في تقديم الخدمة المرجعية ، تم تحويل الإجراءات الخاصة بالخدمة المرجعية من الشكل اليدوي إلى الشكل المحسب ، فتحولت وثيقة طلب الاستفسارات من شكلها الورقي إلى شكلها الإلكتروني ، ومع مجرى التطورات اتجهت المكتبات في الرقى من مستوى تقديم الخدمة المرجعية كنمط من أنماط التنافس إلى التكامل في خدماتها مع المكتبات المتشابهة ؛ حيث أصبحت هذه الخدمة لا تعتمد على الحدود المكانية أو الزمانية الخاصة بالمكتبة ؛ بل تعدتها لتحتوى حدودًا أوسع وفترات أكبر ، فلم تعد تقدم هذه الخدمة للمستفيدين الفعليين من المكتبة فقط ؛ بل لكافة المستفيدين غير

الفعليين ؛ ونتيجة لهذه التطورات المستمرة ؛ تطورت طرق تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية ويمكن حصر هذه الطرق في الفئات التالية :

1/8/5 : تقديم الخدمة المرجعية عن طريق البريد الإلكتروني

لقد أمكن استخدام خدمة البريد الإلكتروني E-mail في تقديم الخدمة المرجعية ، حيث تستقبل الآن العديد من المكتبات تساؤلات المستفيدين عن طريق البريد الإلكتروني والرد عليها أيضًا ، بعد معرفة عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالأفراد.

والجدير بالذكر أن خدمة البريد الإلكتروني خدمة حديثة ، تعتمد على أن الباحثين يمكنهم أن يسألوا في أي وقت من اليوم ، ومن أي مكان ، وعند الرد يحتاج الشخص إلى الانتظار ، حتى يقرأ المكتبي الرسائل والرد عليها[48].

ويطلق على الخدمة المرجعية عن طريق البريد الإلكتروني أسماء متعددة ، ففي جامعة كلورادو Colorado على سبيل المثال تشمل هذه الخدمة على "اسأل المكتبي Ask a librarian ، المرجع التخيلي virtual reference ، خدمة البريد الإلكتروني E-mail reference ".

ومن أمثلة المكتبات التي توفر هذه الخدمة.

1- California Polytechnic State University Pomona. University Library. Ask NOW! . –
- http://www.csupomona.edu/~library/html/ask_a_librarian.html

2-Canisius College. Andrew L. Bouwhuis Library. Chat with a Librarian . - http://www 2.canisius.edu/canhp/canlib/ask.html

3- Carnegie Mellon University. University Libraries. Ask a Librarian. Chat . - http://www.library.cmu.edu/Research/ask.html

4- Case Western Reserve University. University Library. Live Reference Help . - http://www.cwru.edu/UL/homepage.html

5 - Cégep Vanier College. Library and Information Technology Centre. Live Library Reference - .http://www.vaniercollege.qc.ca/litc/liveref.html

1/1/8/5 : المعلومات المطلوبة من المستفيد

عادة ما يكون هناك نموذج مصمم يتضمن مجموعة من الاستفسارات تشكل في مجموعها معلومات عن المستفيد وطبيعة سؤاله ، وتختلف هذه المعلومات من موقع إلى آخر ، وتتمثل عناصر هذه الاستفسارات في العناصر التالية :

- اسم المستفيد / السائل
- عنوان البريد الإلكتروني
- وضع السائل
- رقم التليفون
- مكان السكن
- الموضوع
- تحديد السؤال المطلوب
- نوع السؤال المرجعي

Docutek Virtual Reference Librarian Admin | Home Login

Name

Email

Status

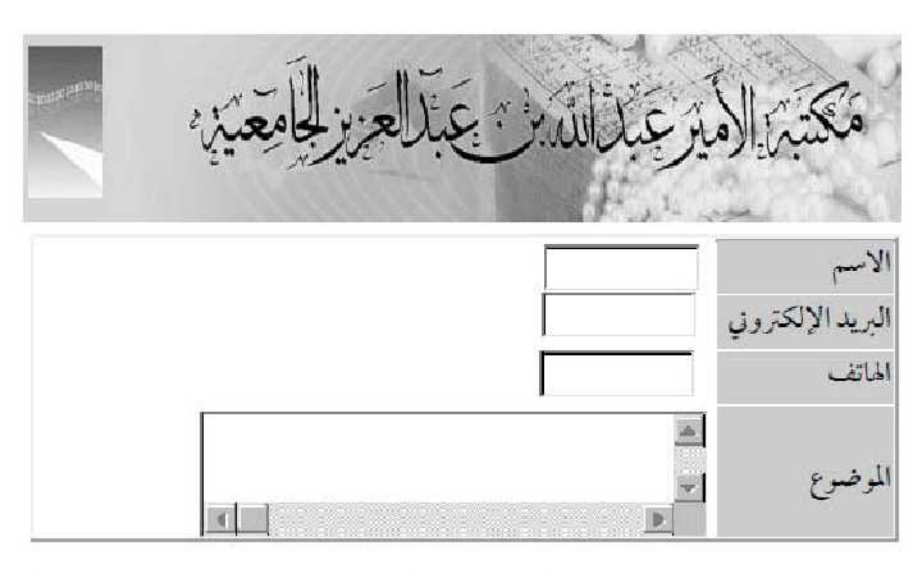
-- Make a selection --

Subject

Question

Submit Question Reset

شكل (10) المعلومات المطلوبة من المستفيد

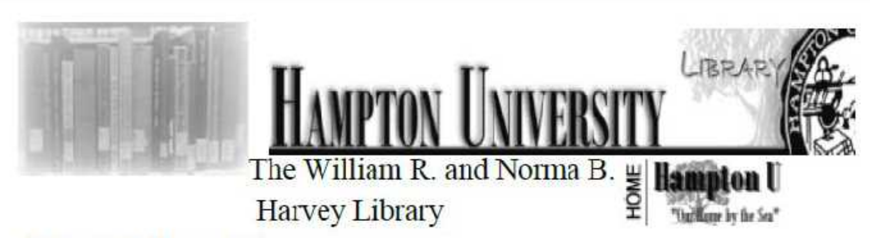


شكل (11) نموذج لتقديم الخدمة في مكتبة الأمير عبد الـلـه بن عبد العزيز الجامعية

2/8/5 : تقديم الخدمة المرجعية بواسطة المحادثة

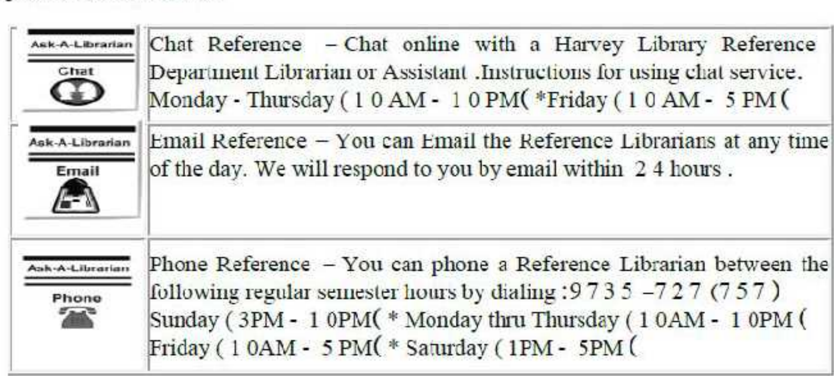
تعد المحادثة أحد النماذج الجديدة لتقديم الخدمة المرجعية في البيئة الإلكترونية وتقدم هذه البرامج الآلية تفاعلًا أكثر مع المستفيدين مقارنة ببرامج الإرسال خلال البريد الإلكتروني.

وعادة ما تتم هذه الخدمة عن طريق التراسل اللحظي Instant Messaging (IM) ، وهى طريقة مألوفة بين عدد صغير من الناس. والتراسل اللحظي هو عبارة عن اتصال آني على الخط المباشر بين شخصين أو أكثر هذا الوسيط يستخدم عن طريق المحادثة Chat من خلال الإنترنت بواسطة التداخل السريع ، ويستطيع المستفيد الواحد أن يحادث الآخرين عن طريق كتابة الأسئلة وإرسالها إلى نوافذ مخصصة باستخدام برامج التراسل اللحظي ، وتظهر الرسالة على شاشة المستفيدين في الحال[49].



Ask-A-Librarian

Services < Circulation &Reserves < Reference Services < Library Instruction < Interlibrary Loan < Illiad< Additional Services< **Ask A Librarian** .The Reference Desk is located on the 1st floor of the Harvey Library and is staffed the same hours as phone reference below.



Ask-A-Librarian Chat	Chat Reference – Chat online with a Harvey Library Reference Department Librarian or Assistant .Instructions for using chat service. Monday - Thursday (1 0 AM - 1 0 PM(*Friday (1 0 AM - 5 PM (
Ask-A-Librarian Email	Email Reference – You can Email the Reference Librarians at any time of the day. We will respond to you by email within 2 4 hours .
Ask-A-Librarian Phone	Phone Reference – You can phone a Reference Librarian between the following regular semester hours by dialing :9 7 3 5 –7 2 7 (7 5 7) Sunday (3PM - 1 0PM(* Monday thru Thursday (1 0AM - 1 0PM (Friday (1 0AM - 5 PM(* Saturday (1PM - 5PM (

شكل (12) تقديم الخدمة عن طريق المحادثة في جامعة هامبتون

يوضح هذا الشكل طرق تقديم الخدمة المرجعية عـن طريـق المحادثـة والبريـد الإلكـتروني ، والهاتف ، هذا وقد تم تخصيص أوقات محددة لتقديم الخدمة وفقًا لكل طريقة ، مـع ملاحظـة وجود مكتبي المراجع في جميع الطرق.

وقـد تـتم هـذه المحادثـة مـن خـلال مراكـز اتصـال المراجـع الإلكترونيـة Digital reference call, center model ، وتوجـد هـذه الخدمــة عـادة في مواقـع المكتبـات المتاحــة عـلى الإنترنـت ، وتحمـل عبـارة "تحـدث إلى المكتبـي Talk to librarian ، أو اضـغط هنـا للتحـدث إلى المكتبـي Click here to talk a librarian ، وتتطلـب هـذه

الخدمة عددا من السياسات المهمة والمهارات الجديدة التي ينبغي أن يتسلح بها المكتبـي ، مثـل كيفية التعامل مع الحاسبات والبرامج ، وكيفية البحث الصحيح وعـادة مـا تكـون هـذه الخدمـة بمقابل[50] .

3/8/5: تقديم الخدمة المرجعية عن طريق الهاتف المحمولCell Phone Reference

أتاحت التطورات التقنية في مجال الاتصالات الهاتفيـة إمكانيـة بـث المعلومـات مـن خـلال الهاتف المحمول ، ولذا نشأت خدمات إخبارية تقدم من خلال هذا النوع من الشبكات الهاتفية وتسـمى بالتطبيقـات اللاسـلكية Wireless Application Protocol، ويرمـز لهـذه الخـدمات اختصـارًا بخـدمات *(WAP) ، ويسـتطيع المشـتركون في هـذه الخـدمات الوصـول إلى بريـدهم الإلكتروني أو الدخول إلى الشبكة العالمية مـن خـلال هـواتفهم الجوالـة أو الاشـتراك في خـدمات خاصة بالـ (WAP) ، تقوم شركات المعلومات بتزويدهم عبرها بالخدمات الإخبارية.

تعتمد هذه الطريقة على استخدام الهاتف المحمول Mobile في تقديم الخـدمات المرجعيـة باستخدام المحولات أو الاتصالات اللاسـلكية ، ومـن هـذه الـنماذج جوجـل اللاسـلكي Wireless Goggle ، و أوبرا Opera

جوجل اللاسلكي Wireless Goggle

www. Goggle.com/options/wireless.html.

حيث يتم استخدام جوجل في تقديم خدمات البحث للمستفيدين باستخدام اتصالات الـوب اللاسـلكية ، وتشـمل هـذه الاتصـالات اسـتخدام نمـاذج معينـة مثـل (I-Mode) و (J-Sky) مـن خـلال الصـفحة التاليـة www,goggle.com/plan وتعتمـد عـلى الكتابـة بلغـة HTML ، هـذه الاتصـالات تـتم عـن طريـق بروتوكـولات التطبيقـات اللاسـلكية (WAP) Wireless Application Protocol ، وللحصول على مزيد من المعلومات يمكن الرجـوع إلى الموقـع التـالي . www.wap forum.org/what

مستعرض أوبرا Opera www.opera.com

وهى خدمة حديثة أيضًا تقدم من خلال مستعرض أوبـرا Opera ، وبخاصـة للمسـتفيدين الـذين يسـتخدمون Nokia 3650/7656 ، وسلسـلة نوكيـا 808 ، sharp zourus, Nokia, serial 80, psions series, sony ericsson p800[51] والجـدير بالـذكر أن مسـتعرض أوبـرا Opera يبحث عن صفحة الـوب بانتظـام ، ويعـرض فقـط شرحًـا رأسـيًا ، هـذه التقنيـة تسـمى اسـترجاع الشاشـة الصـغيرة Small Screen Rendering (SSR) ، والجـدير بالـذكر أيضًـا أن الإصدارة الجديدة مـن Opera تـنظم باسـتخدام وينـدوز الإصـدارة 7 ، إلى جانـب ذلـك يمكـن البحث في فهرس المكتبة عن طريق الخلية التليفونية.



Opera for Mobile

Mobile phones are becoming more data-centric and evolving into what the industry calls "smartphones",.

شكل (13) تقديم الخدمة المرجعية عن طريق الهاتف المحمول

4/8/5 : تقديم الخدمات المرجعية بواسطة SMS

وهى خدمة حديثة تستخدم في تقـديم الخدمـة المرجعيـة بواسـطة (SMS) ، وقـد صـممت هـذه الخدمـة خصوصًـا لتسـمح للمكتبـات أن تقـدم خـدماتها المرجعيـة وخـدماتها الأخـرى عـن طريـق خدمـة (SMS) خدمـة الرسـالة البسـيطة Simple Message Service ، وتعرف هذه الخدمة أيضًا بالرسـالة النصـية Text Messaging ، والجدير بالذكر أن تقديم الخدمة المرجعية بواسـطة (SMS) أو Reference by SMS ،

غير مكلفة ، وسهلة الاستخدام ، كما أنها عالية الفعالية. يمكن أن تستخدم بواسطة المكتبات في أي مكان لتقديم خدمات الرسائل النصية Text messaging services[52].

كما يمكن للمكتبات استخدام هذه التقنية (SMS) في تقديم عدد كبير من خدمات المكتبة مثل الإعارة ، التعاون بين الموظفين ... إلخ ، وتتم هذه الخدمة عن طريق تخصيص رقم تليفون للمكتبة ، وعن طريق نظم معتمدة على الهاتف Phone – based systems يتم تكوين الردود (الإجابات) في البريد الإلكتروني العادي المستخدم لذلك داخل المكتبة ، ثم يتم تحويل هذه الردود أوتوماتيكيًا من البريد الإلكتروني إلى رسالة نصية ، وإرسالها إلى هاتف المستفيدين[53].

* عيوب المرجع المعتمد على الهاتف المحمول .

ومع هذه الإمكانيات المقدمة ، فإن هناك ثلاث مشكلات أساسية تتسبب في استخدام التليفون كتطبيق مرجعي .

1- أن شبكات الهاتف المحمول رديئة السمعة ، وغير جيدة في التغطية ، كما أن الشبكات لا تعمل في أوقات كثيرة ؛ لذا فإنه عندما لا تعمل الشبكة فإنه لا وجود للشبكة – ولا للوب – ولا هاتف مرجعي.

2- أن الاتصالات اللاسلكية بطيئة جدًا ؛ لذا فإنها تأخذ وقتًا لإيجاد الإجابة على السؤال المرجعي.

3- أن الاتصالات خلال التليفون المحمول تكون مكلفة جدًا عند التحميل للموقع ؛ وسوف يتسبب ذلك في عجز الميزانية[54].

9/5 : التجمعات المرجعية

يطلـق عليهـا أيضًـا الخـدمات المرجعيـة الإلكترونيـة التعاونيـة Collaborative Digital Reference services ، الخـدمات المرجعيـة التخيليـة التعاونيـة Collaborative Virtual Reference services (CVRS) ، ويقصد بها "نمط أو نمـوذج Model مـن المراجـع الإلكترونيـة Electronic Reference والتـي تجمـع الأسـئلة المرجعيـة التـي ترسـل إلى مكتبـي المراجـع مـن مؤسسات مختلفة[55].

1/9/5 : لماذا الخدمة المرجعية التعاونية ؟

هناك عدد من المـبررات التـي دعـت إلى المشـاركة والتعـاون بـين المؤسسـات والأشـخاص في تقديم خدمات مرجعية إلكترونية متشابكة ، من هذه المبررات :

1- الاستفادة من سمات التعاون الفعال بين الخبراء الموزعين في عدد كبير من المكتبات.

2- تكوين مجتمع كبير من المساهمين والمشاركين في تقديم الخدمة.

3- الاستفادة من سمات الكثرة والتنوع في مقتنيات المكتبات المتعاونة.

4- توفير فرص تطوير المكتبات وتنمية الموظفين مهنيًا.

5- تقديم مزيد من المشاركة في عمليات التقييم .

6- ضمان فعالية التكلفة Cost Effective ؛ حيث إن أكثر مـن مكتبـة واحـدة تملـك برنامجًـا مفردًا ، تقوم بتدريب كل الموظفين ، فيؤدى إلى فقدان الكثير من الوقت[56].

7- المشاركة (التعاون) تدعم القيمة المضافة[57] Add values .

8- المشاركة تلعب دورًا مهمًا في التطور التقني الاجتماعي.

9- التعاون يدعم قيم المشاركة في اقتسام المصادر resource sharing.

10- زيادة عدد مستخدمي الإنترنت والقدرة على طرح الأسئلة واستقبال الإجابة من خلالها.

10/5 : نماذج من التجمعات المرجعية

هناك العديد من نماذج الخدمات المرجعية الإلكترونية المتشابكة ، يأتي في مقدمتها (CDRS) ، Question point ، VRD ، 24/7. com، وسوف يتم استعراض نموذجين من هذه النماذج.

1/10/5 : مشروع الخدمة المرجعية التعاونية بمكتبة الكونجرس (CDRS)

CDRS Collaborative Digital Reference services

هي خدمة مرجعية إلكترونية مهنية متطورة متاحة للباحثين في أي وقت ، وفى أي مكان ، تقدم خلال شبكة دولية من المكتبات والمؤسسات المتصلة على الخط المباشر ، وقد أسست هذه الخدمة بواسطة مكتبة الكونجرس في أواخر التسعينات من القرن العشرين (عام 1998) ، وقد انتهى الجزء الأول من هذا المشروع الريادي في مارس عام 2000 ، شمل جميع أنواع المكتبات المتخصصة ، الأكاديمية ، والعامة ، والوطنية وتكون الجزء الأول منه من مكتبة الكونجرس ، والمكتبة القومية الزراعية ، والمكتبة القومية الأسترالية ، والمتحف السميثوني للفن الأمريكي ، وجامعة تكساس في أرستن ، وجامعة كورنل ، ومكتبة سانت مونيكا العامة ، وقد هدف الجزء الأول من المشروع إلى اختبار البيانات والمعايير والبحث في قواعد بيانات المكتبات المشتركة واستخدام البريد الإلكتروني[58].

ومن الطبيعي أن تستخدم CDRS التقنيات الحديثة لتقديم أفضل الإجابات في أفضل النصوص بواسطة الإفادة من سمات ملايين مصادر الإنترنت ، وأيضًا الإفادة من ملايين مصادر المعلومات غير المباشرة ، وقد بدأ الجزء الثاني من المشروع في شهر يونيو عام 2000 ، ويشمل في هذه المرحلة مكتبة الكونجرس بالإضافة إلى أكثر من 60 مكتبة أخرى ، وهذا العدد يتنامى ويتضاعف أسبوعيًا.

2/10/5 : التخطيط للخدمة المرجعية التعاونية CDRS

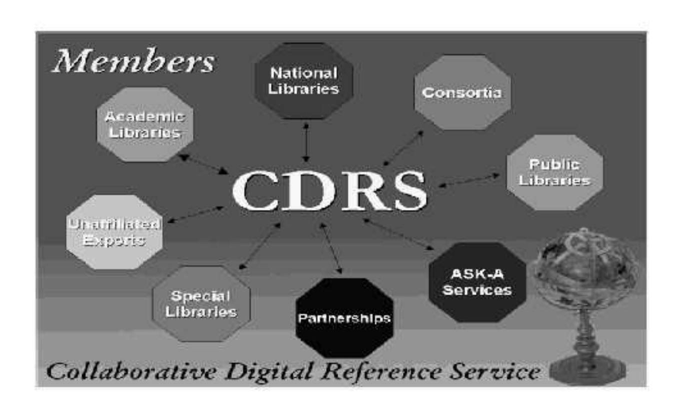
تُعد خدمة CDRS خدمة دولية ، مزجت قوة المجموعات المحلية وطاقة هيئة الموظفين مع التنـوع والمتاحية في المكتبات والمكتبيين القائمين عليها في أي مكان وزمان في 24 ساعة في اليوم ، و 7 أيام في الأسـبوع . فهنا لا تخلو الخدمة طوال الوقت من مكتبي أو أخصائي معلومات ليقـدم التدريب للمستفيدين لمساعدتهم في الوصول إلى المجموعات والمصادر التناظرية والإلكترونية.

إن (CDRS) تستطيع أن تقـدم الخدمـة الضروريـة لمسـاعدة البـاحثين في إنتـاج واسـتخدام المعلومات على مدار الساعة من أي مكان ، وبخاصة أنها سوف تقابل المتطلبات الآتية :

(أ) المعلومات سوف تكون منظمة ومتاحة كقيمة اقتصادية وفكرية.

(ب) يتم استشارة المعلومات في تكامل مع ما يستجد من مصادر.

(جـ) وضع اليد على مهارة مكتبة المراجع ، سوف تقدم تقنية وقيمة مضافة[59].



شكل (14) خدمة الـ CDRS

3/10/5 : كيف تعمل الخدمة المرجعية التعاونية CDRS ؟

والجدير بالذكر أن CDRS تشمل مكونين أساسيين :

الأول : إرسال الأسئلة من قبل المستفيدين ، وتلقى الإجابات Submission.

الثاني : أرشفة الإجابات للاستخدام في المستقبل .

ويتم العمل في هذه الخدمة على النحو التالي :

1- يطلب المستفيد معلومات من القائمين على خدمة CDRS.

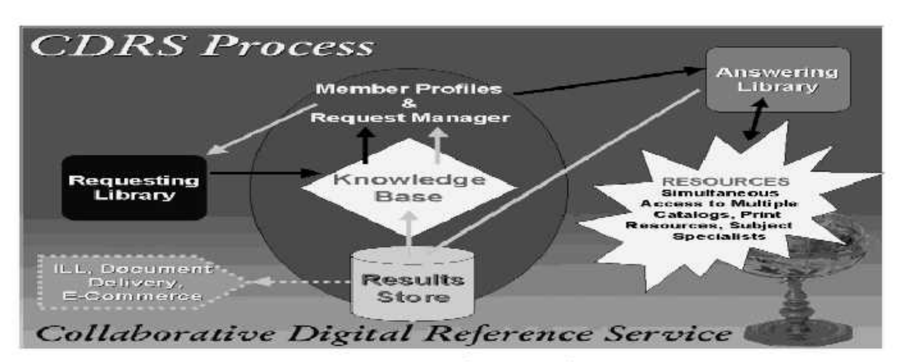
2- يقوم المؤسسون للخدمة ، بإرسال الاستفسار (الطلب) إلى مدير الطلب على الخط المباشر Online Request Manager (ORM) .

3- يبدأ (RM) Request Manager مدير الطلبات في البحث في قواعد بيانات أعضاء CDRS للبحث عن أفضل إجابة على السؤال مع عمل مقارنة لعدد من العناصر مثل ساعات الخدمة ، وقوة الموضوع ، ومدى المجموعات ، وفئات المستفيدين من الخدمة.

4- بعد ذلك يتم إرسال الإجابات إلى معهد الأعضاء.

5- ثم يتم إرسال الاستفسار الذي أجيب عليه مرة أخرى إلى مكتبة طلب خدمة CDRS الأصلي عن طريق مدير الطلبات (RM)[60].

وعادة ما يحتاج المستفيدون إلى استخدامهم خدمة CDRS فقط إلى الاتصال بالإنترنت ، ومتصفح البريد الإلكتروني ، والجودة ، والسياسات ، ورخصة الاستخدام.



شكل (15) كيفية عمل CDRS

والجدير بالذكر أنه منذ عام 2002 توقف مشروع (CDRS) ولم يستكمل الجزء الثاني وحل محله مشروع آخر عرف بـ (Question point) يقوم من خلال التعاون بين كل من مكتبة الكونجرس library of congress ، Online computer library center (OCLC) وبعبارة أخرى ، يمكن القول إن Question point أصبح الجيل القادم next generation من مشروع (CDRS) ، وكان هناك عدد من الأسس المشتركة التي قام عليها مشروع Question point مع سلفه الـ CDRS مثل :

1- إمكانية الوصول إلى المجتمع المهني من المكتبيين للعمل معًا في تطوير المعايير ، والممارسات الحديثة ، وقد اعتمدت Question point على الخبرات وحاجات المستفيدين.

2- واجهة تساعد المكتبات في تقديم خدمات المراجع على الخط المباشر ، محليًا ، وإقليميًّا ، وعالميًّا.

3- مجموعة من الأدوات Tools التي تدعم المراجع الإلكترونية المتزامنة Synchronous ، مثل برامج المحادثة والتي تشمل قدرة المكتبيين على التحدث

مـع المسـتفيد خـلال الإنترنـت وغـير المتزامنـة Asynchronous ، مثـل البريـد الإلكـتروني ، والأشكال المعتمدة على الوب.

4- قواعد معرفيـة محليـة وعالميـة تسـاعد في حفـظ الأسـئلة والإجابـات للاسـترجاع والاسـتخدام كمصدر مرجعي.

5- إحصاءات وتقارير لمساعدة المكتبيين في فحص وصيانة Question point في مكتباتهم[61].

11/5 : قسم المرجع الافتراضي Virtual Reference Desk

قسم المرجع الافتراضي (VRD) هو مشروع وصفى لتطوير المرجـع الرقمـي ، والاعـتماد عـلى الوسيط البشرى ، خدمات معلومات معتمدة على الإنترنت[62] والهدف الأساسي من هذا المشروع هو تعزيز الخدمات المرجعية الإلكترونيـة Digital Reference Services ، أو خـدمات السـؤال والجواب (الرد على الاستفسارات) المبنية على الإنترنـت ، والتـي تـربط المسـتفيدين مـع الخـبراء والمتخصـص الموضـوعي ، وقـد أسـس قسـم المرجـع الافـتراضي (VDR) بواسـطة قسـم التعلـيم بالولايات المتحدة الأمريكية.

وتتكون خدمات Ask A والمستفيدين من :

1- خدمة Ask A التعاونية : وهى عبارة عن شبكة من خدمات Ask A ومتخصـصي المعلومـات المتطوعين حيث يتم إرسال الأسئلة إلى الخبراء المناسبين.

2- مركز التعلم The learning center ، وهو عبارة عن موقع وب مرتبط بـ 12 موقعا لـروابط المناهج ، الأسـئلة المتكـررة باسـتمرار (Frequently Asked Questions (FAQ ، والأسـئلة التي سُئلت من آخرين سابقًا.

3- خدمة Ask A + القـيم (المسـاعد) وهـى خدمـة البحـث في قواعـد البيانـات عاليـة الجـودة ضـمن 12 خدمـة متخصصـة[63] ، في الفنـون ، والتعلـيم ، والإدارة ،

والتربية ، والتعلم ، والطب ، واللغات ، والرياضيات ، والفلسفة ، والعلوم ، والدراسات الاجتماعية ، والتقنيات.

1/11/5 : شبكة قسم المرجع الافتراضي VRD network

شبكة قسم المرجع الافتراضي هي إحدى الخدمات الأساسية في قسم المرجع الافتراضي (VRD) وهى عبارة عن خدمة سؤال وجواب ، والرد على الاستفسارات معتمدة على الإنترنت تعزز هذه الخدمة وتحسن من تدعيم خدمات اسأل خبير / سؤال / أطلب خدمة (Ask an expert / or Ask A services) وعادة ما يتم اللجوء إلى هذه الخدمة التعاونية عند استلام أي سؤال خارج نطاق الفئة الموضوعية ، أو غير متوافق مع هذه الفئة ، أو في حالة فيضان وغزارة الأسئلة[64].

عندما يستقبل المتخصص الموضوعي الأسئلة في خارج مجال اهتمامه ، يستطيع أن يرسل هذا السؤال إلى شبكة قسم المرجع الافتراضي VRD network للمساعدة وعند عدم التمكن من توجيه السؤال نحو أية خدمة مشاركة أخرى ، فإنه يمكن معالجة السؤال والإجابة عليه داخليًا بواسطة اختصاصيي المعلومات الموضوعيين في شبكة VRD ، أو المكتبيين المتطوعين ، والذين لا ينتمون بشكل رسمي إلى هيئة الموظفين.

والجدير بالذكر أن شبكة قسم المرجع الافتراضي يمكن أن تتلقى الأسئلة من الطلاب ، والمعلمين ، والآباء ، وآخرين .... إلخ.

إلى جانب ذلك فإن كل خدمة من خدمات شبكة قسم المرجع الافتراضي تستخدم سياسة خاصة بها ، وأشكالا مصممة للخدمة نفسها ، ويحصل أمناء المكتبات المتطوعون Volunteer librarians في شبكة VDR على جلسات تدريبية مكثفة قبل تلقى الأسئلة من المستفيدين[65].

بدأ تشغيل شبكة VDR في يناير عام 2000 ، ويدخل في تشكيلاتها الخدمات التالية :

- Ask geologist (USGS)
- Ask a mad scientist.
- Ask a space scientist (NASA).
- Ask an a stronomer .
- Ask joke the sea day.
- Ask shamu .
- Ask the oracle.
- Careers.
- Class Brpin.
- Eisenhower national clearing house.
- Environmental protection Agency.
- Foundation center.
- Internet public library.
- Library of congers.
- Morris country public library.
- National museum of American art (smithonian)
- Quandaries & queries.
- Science Canada .
- Science line (UK).
- Shodor.
- Solar phyries (NASA)[66].

وحتى لا يكون الاستخدام عشوائيًا ، فإن هناك مجموعة من الأسس والمبادئ التي تنظم خدمة (Ask A) ونضرب مثالًا هنا بالمبادئ والإرشادات التي تحكم وتنظم خدمة Ask A question في جامعة كاليفورنيا University of California.

1- أعضاء الفريق مسئولون عن إجابة الأسئلة الواردة في صندوق البريد الإلكتروني.

2- أعضاء الفريق غير موجودين في كل الأوقات (الأجازات – المرضى ... إلخ).

3- بالنسبة للأسئلة الواردة من مستفيدين خارج جامعة كاليفورنيا :

(أ) إذا كان السؤال مطابقًا للمصادر والخدمات في مكتبات جامعة كاليفورنيا ، ينبغي محاولة الإجابة عليه.

(ب) إذا كان السؤال سؤالًا مرجعيًا عامًا ، وغير متاح في مكتبات جامعة كاليفورنيا ، فإن الرد يكون باستخدام عبارة "غير متاح في طلب University California, Irvine (UCI) .

4- حاول تقديم الإجابات بأسئلة مخصصة ومحددة ، ومزودة بكيفية إيجاد المعلومات.

5- دائمًا اذكر المصدر الذي وجدت فيه الإجابة على السؤال ، سواء كانت صفحة وب ، أو كتابا مرجعيا ، أو قاعدة بيانات.... إلخ.

6- الإحالة : عندما تستقبل سؤالًا أجيب عليه من قبل بدقة وبصورة كاملة بواسطة مكتبي آخر ، أو من خارج مكتبات جامعة كاليفورنيا ، أرسل إجابة فورية للمستفيد مع الاسم والمعلومات المتصلة (بريد إلكتروني ، URL...).

7- أسئلة تنمية المقتنيات والاقتراحات يجب إحالتها إلى الببليوجرافي المناسب ، مع استخدام عبارة "إحالة تنمية مقتنيات".

8- التعليقات والشكاوى والاقتراحات عن خدمات المكتبة والمصادر والهيئة ؛ ينبغي إحالتها إلى مدير وحدة المكتبة المناسبة.

9- بخصوص التعليقات على خدمة Ask A questions سواء كانت إيجابية أو سلبية ينبغي أن تلقى الاهتمام من كل أعضاء الفريق ، وحفظها في مجلد "الأسئلة"[67].

12/5 : تقييم الخدمة المرجعية الإلكترونية

إن تعبير "تقييم الخدمة المرجعية" يعنى أشياء مختلفة عند الناس المختلفين ، اعتمادًا على تفسير كل شخص لماهية "الخدمة المرجعية" معظم المؤلفين الذين يناقشون مجال الخدمة المرجعية يميزون بين الخدمة المباشرة والخدمة غير المباشرة ؛ فالخدمة المباشرة هي " مساعدة شخصية يقدمها أعضاء فريق الخدمة المكتبية للمستفيدين في سعيهم للحصول على معلومات معينة".

بينما تشمل الخدمة غير المباشرة مهمات مثل إعداد الأدوات الفنية لتطوير سبل الوصول إلى المجموعات الوعائية ، واختيار طلب الأوعية ، وبناء ملفات البيانات والموارد الوثائقية ، وتدريب الموظفين والإشراف عليهم[68].... إلخ .

وعند القيام بعمليات التقييم ، فإن من المفيد طرح السؤال التالي ، لماذا نقيم الخدمات المرجعية ؟ ، كذلك ينبغي معرفة كيف تخطط المنظمات للتقييم مع نتائج الدراسة ، وقبل محاولة مناقشة كيفية تقييم الخدمات الإلكترونية فإن معايير الأداء التي توضع للتقييم يجب أن تكون واضحة وصريحة.

كذلك فإنه في البيئة الإلكترونية ، لم يعد التفاعل بين المكتبيين والمستفيدين يتم حقيقة وجهًا لوجه ؛ لذا أصبحت معايير التقييم في حاجة إلى مراجعة في البيئة الإلكترونية ، إلى جانب ذلك فإن سلوكيات المكتبيين أنفسهم أصبحت في حاجة إلى إعادة تحديد[69].

13/5 : طرق تقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية

تؤكد بعض الدراسات أن طرق تقييم الخدمة المرجعية التقليدية يمكن أن تستخدم في تقييم الخدمة المرجعية الإلكترونية ، ومن هذه الدراسات دراسة هورن وكاثرين Horn and Kathryn[70] والتي أكدا فيها أن طرق تقييم الخدمة المرجعية

الإلكترونية هي نفسها المستخدمة في تقييم الخدمة المرجعية التقليدية مع بعض الاختلافات البسيطة مثل نوعية الإجابة ، ورضاء المستفيد ، والإجراءات المتبعة في إجابة السؤال كذلك فإن كاتز Katz يشير إلى أن التقييم الفعال لمحتويات الخدمة المرجعية الإلكترونية تعتمد على الطرق نفسها والمستخدمة في تقييم الأعمال المطبوعة[71] كذلك يؤكد بيل Bell أنه في الحقبة الإلكترونية ، فإن تقييم الخدمات المرجعية مازال يعتمد على المبادئ نفسها المستخدمة في تقييم الخدمات المرجعية المباشرة وجها لوجه (Face to Face) وأدوات المراجع المطبوعة[72].

أما عن الطرق المتبعة في تقييم الخدمات المرجعة الإلكترونية ، فيمكن حصرها في الطرق التالية :

1/13/5 : المسوحات والاستبيانات

من الطرق المباشرة في تجميع المعلومات بشكل فردى عن الأفكار ، الاعتقادات ، الاتجاهات ، والآراء ، بالإضافة إلى بيانات موضوعية مثل التعليم ، الجنس ، الدخل ، وأيضًا استبيانات الإنترنت يمكن أن تستخدم بشكل فعال لمسح الاتجاهات والآراء ، إلى جانب ذلك فإن الاستبيانات التي تتم عن طريق الإنترنت تكون أسرع من الاستبيانات المعتمدة على الطرق التقليدية حيث يمكن للشخص أن يرسل مئات الاستبيانات في خلال دقائق عن طريق البريد الإلكتروني ، الأمر الذي قد يمتد إلى شهور في البيئة التقليدية . والجدير بالذكر أن عامل الصدفة (التحيز) في مسوحات المستفيدين في الخدمات المرجعية الإلكترونية تكون قليلة جدًا[73] ؛ وربما يرجع السبب في ذلك إلى انعدام تأثير الضوء المسلط، أو تأثير هوثورن Hawthorne، أي أن المستفيد الذي يعلم أنه تحت الضوء ربما غيَّر من سلوكه قليلًا عما كان عليه قبلاً.

2/13/5 : الملاحظة

تعتبر الملاحظة من الطرق المهمة في تجميع المعلومات من الناس في الموقف الحالي أو الآني ، والجدير بالذكر أن بيئة الخدمة المرجعية الإلكترونية تقدم بعض الفرص الجديدة والمثيرة في استخدام طرق الملاحظة ، حيث يمكن تجميع وأرشفة المعلومات في إجراءات الخدمة المرجعية الإلكترونية كجزء من عمليات المكتبة ، بطريقة أكثر سهولة من البيئة التقليدية التي تعتمد على المقابلات المرجعية ، كما أن تحليل المحتوى للأسئلة المرجعية يتم بطريقة منهجية لدراسة طبيعة الأسئلة والمصادر المستخدمة وتتطلب مهارات أكثر مرونة من الإجراءات المتبعة في الخدمة المرجعية المباشرة . إلى جانب ذلك فإن طرق الملاحظة تكون مفيدة في قياس فعالية المصادر المطبوعة والمصادر الإلكترونية في الإجابة على الأسئلة المرجعية ، مع ملاحظة أن طرق الملاحظة غير الفضولية يمكن أن تستخدم بفاعلية في البيئة الإلكترونية ، وقد استخدمت جراي 2000 Gray الملاحظة في تحليل مواقع الإنترنت[74] في عشر من مكتبات البحث الكبيرة ، والتي تقدم خدمات مرجعية افتراضية.

3/13/5 : المقابلات المرجعية الفردية والجماعية البؤرية

المقابلات المرجعية من الطرق المناسبة في تجميع المعلومات من البشر ، تصف خبراتهم ، وتجاربهم ، والتعرف على اتجاهاتهم ، واهتماماتهم ، وقيمهم ، وأيضًا من الطرق التي يقل فيها التكرارات لأنها تتطلب الوقت والتكلفة. والجدير بالذكر أن المقابلات المرجعية بين كل من المستفيدين والمكتبيين تستخدم في بيئة الخدمة المرجعية الإلكترونية ، ويمكن للمقابلات أن تستخدم أشكال المسح المعتمد على الإنترنت لتسجيل نتائج فعالية المقابلات ، بالإضافة إلى ذلك فإن المستفيدين يستطيعون بأنفسهم الاتصال بأخصائيي المراجع عن طريق استخدام مجموعات المناقشة على الخط المباشر وتقنيات المحادثة[75].

4/13/5 : دراسات الحالة

تستخدم دراسات الحالة في تجميع المعلومات وتحليلها في معهد أو منظمة ، وهى من الطرق التي تستخدم في قياس وتقييم الخدمات المرجعية الجديدة ، وتعتبر من الطرق المهمة التي تفهم من خلالها جودة الخدمات المرجعية الإلكترونية ودقتها ، وتتم دراسات الحالة عن طريق الاتصال الشخصي من خلال البريد الإلكتروني أو المقابلات المرجعية مع مديري الخدمة.

5/13/5 : التحليل الإحصائي

يقدم التحليل الإحصائي للمعلومات بيانات تساعد في تحسين فعالية الخدمات، وأيضًا يقدم نقطة بداية لقياس الأهداف والمبادئ ، بالإضافة إلى ذلك فإن التحليل الإحصائي يساعد في تحليل المستوى الملائم والموضوعات المهمة والأعضاء النشطين، وكذلك قياس فعالية الخدمة وفعالية صنع القرار.

14/5 : معايير تقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية

هناك مجموعة من الدراسات التي اقترحت معايير لتقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية ، ويمكن استعراض هذه الدراسات على النحو التالي[76] :

جدول (12) دراسات تقييم الخدمات المرجعية

م	فيرجسون وبونج Ferrguson & Bunge	أدلة المعلومات الإلكترونية Electronic information guidelines (RUSA)	الأدلة السلوكية Behavioral guidelines (RUSA)	ماكلور ولابوتا Mc clure & Labota	سير فيكوال Servqual
1	إمكانية الوصول	وقت الاستجابة	الفائدة	مقدار الخدمة	المصداقية
2	المساواة	إمكانية الوصول	الاستعلام	الفاعلية	الثقة
3	خدمة مخصصة	القيمة المضافة للخدمة	المتابعة	التأثير	الثبات
4		الفعالية		جودة الخدمة	الإيجابية
5				الفائدة	الوضوح

وبالنظر إلى هذا الجدول ، نجد الآتي :

1- أن هناك بعض العناصر المتشابهة بين هذه الدراسات مثل (إمكانية الوصول ، والفعالية ، والفائدة ، والتأثير).

2- من الواضح أن العديد من هذه العناصر يعتمد على معرفة المستفيدين من الخدمة وتحديد احتياجاتهم وتخصصاتهم ، ويمكن الحصول على هذه المعلومات بسهولة عن طريق ملء المستفيد استمارة كجزء من متطلبات تقديم الخدمة ، ومن خلال ذلك يمكن تحديد مجموعات المستفيدين ، وفئاتهم ، وتخصصاتهم ، وميولهم.

3- بعض عناصر المعايير يمكن تفسيرها وتقيمها بأكثر من طريقة ، مثل المساواة، حيث يمكن أن تشير إلى مستوى الخدمة المقدمة ، ويمكن تقييم المساواة من خلال المقارنة بين الخدمة المرجعية الإلكترونية والخدمة المرجعية المباشرة (وجها لوجه) ، وما إذا كان التعامل مع المستفيدين في البيئة الإلكترونية يتم بالطريقة نفسها في الخدمة المرجعية التقليدية.

4- بالنظر إلى الدراسات ، نجد أن أهمها من وجهة نظر المؤلف المعايير التي قدمها ماكلور ولابوتا Mcclure & Labota ، والتي تكونت من عدد من العناصر ، منها :

(أ) مقدار الخدمة Extensiveness: ويقصد بها حجم الخدمة المقدمة ، ويمكن قياس ذلك من خلال قياس عدد المستفيدين من الخدمة.

(ب) الفعالية Efficiency : وتقيس قدرة المصادر على تحقيق حاجات المستفيدين من الخدمة على الوجه الأكمل ، ومعرفة تكلفة الخدمة المقدمة.

(جـ) جودة الخدمة Service Quality : ويعنى بها ما إذا كانت الخدمة المقدمة جيدة ومدى رضاء المستفيدين عنها.

(د) التأثير Impact : ويقصد به هل تؤدى الخدمة المقدمة إلى حدوث تأثير وتغير على المستفيدين ، ومدى حصول المستفيد على نتائج أفضل من الخدمة التقليدية.

(هـ) الفائدة Usefulness : ويعنى بها قياس ما إذا كانت الخدمة المقدمة تقابل احتياجات المستفيدين ، ويمكن قياس ذلك من خلال إجراء مقابلات ومسوحات مع المستفيدين.

وعلى جانب آخر اقترح تيري كراولي Tery Crowley ثلاث نظريات لتقييم مقياس الخدمة المرجعية هذه الطرق هى الدقة ، الإفادة ، رضاء المستفيد.

كذلك فإن هناك أيضًا العديد من النظريات الأخرى المقترحة لتقييم الخدمات المرجعية الإلكترونية مثل هربرت جولدهور Herbert Goldhor على سبيل المثال (الأداء = الدقة = قدرة الموظفين = مجموعات المكتبة)

(Performance = Accuracy = Staff Ability= library collection)

أيضًا بونج Bunge يشير إلى أن الأداء (الإنجاز) = الفعالية = الدقة / الوقت = قدرة الموظفين + مجموعات المكتبة.

كذلك اقترح كراولي العناصر الآتية (الأداء = الدقة = مجموعات المكتبة + قدرة الموظفين = الميزانية)[77].

كذلك فإن كاسوتيز Kaswitz 1999 يقدم عشرة معايير لتقييم الخدمة المرجعية الإلكترونية.

1- المسئولية Authoritative

2- إمكانية الوصول Accessible

3- السرعة Fast

4- الخصوصية (حماية معلومات المستفيد) Private (protects user information)

5- الوضوح في توقعات المستفيد Clear in user expectation

6- المراجعة بانتظام Reviewed regularly

7- تقديم الوصول إلى المعلومات ذات الصلة Provides access to related information

8- الإعلان والانتشار Publicized

9- التثقيف والتعليم Instructive

10- خبراء التدريب[78] Offers training exports

هذا ويمكن تقسيم هذه المعايير إلى فئتين أساسيتين :

الفئة الأولى : إجراءات المستفيد User Transaction : وتتكون من العناصر التالية:

1- إمكانية الوصول : حيث ينبغي تقديم الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني والأشكال المعتمدة على الإنترنت.

2- السرعة : من الضروري أن تتم الإجابة على الأسئلة بسرعة ؛ حيث إن الخدمة الفعالة تعتمد على سياسة جيدة في إجابة الأسئلة ، ومتاحية المصادر .

3- الوضوح : ينبغي تحديد سياسة الإجابات والأسئلة قبل إجراء الخدمة.

4- التثقيف والتعليم : ضرورة إعلام المستفيد بالمصادر المتاحة وطرق الإجابة حتى يمكن للمستفيد أن يسهم في تفعيل الخدمة.

الفئة الثانية : إدارة الخدمة Service Management : وتتكون من العناصر التالية:

5- المسئولية : ضرورة أن يتوافر في المسئولين عن الخدمة المعرفة الجيدة والخلفية المعلوماتية.

6- خبراء التدريب : ينبغي أن يتم تقديم التدريب للمكتبيين والمتخصصين الموضوعيين.

7- الخصوصية : من الضروري أن تكون جميع الاتصالات بين المستفيد والإدارة في منتهى السرية.

8- المراجعة : ينبغي إجراء عمليات الفحص والمراجعة للخدمة بشكل منتظم.

9- تقديم المعلومات ذات الصلة : ينبغي أن يتم تقديم المصادر التي يمكن أن تدعم البحث المقدم من جانب المستفيدين.

10- الإعلان عن الخدمة : ضرورة الإعلان عن الخدمة باستمرار عن طريق إرسال الرسائل إلى جماعات الاهتمام والقوائم البريدية والمؤتمرات المختلفة.

15/5 : الاتجاهات الحديثة في تعليم المكتبات وعلم المعلومات

بداية ، ينبغي الإشارة إلى أن تكنولوجيا المعلومات مجال متغير ومؤثر ، حيث يؤثر على تدريس المراجع وثقافة المعلومات في المكتبات في خضم ظاهرة الانفجار والتغير التكنولوجي والتي بدأت في التسعينيات.

نتيجة لهذا التغير والتشتت التقني ، فإن مناهج المكتبات وعلم المعلومات قد تغيرت في جميع أرجاء المهنة وجوانبها ، هذه الاتجاهات تشمل بؤرة اهتمام

المستفيدين من المعلومات وتركيزهم ، كذلك التنوع في سلوكيات المعلومات[79]. والجدير بالـذكر أن هنـاك بعـض الدراسـات والتقـارير التـي ترصـد الاتجاهـات الحديثـة في تعلـيم المكتبـات والمعلومات ومن أهمها ، تقرير كاليبير Kaliper .

1/15/5 : تقرير كاليبير "Kaliper"

تقوم الجمعية Kelloge –Alise Information Profession And Education Renewal الأمريكية لعلـم المعلومـات والتكنولوجيـا (American Society for Information (ASIST) Science and Technology) بمناقشات مستمرة لوصف طبيعة التغير في برامج المكتبات وعلـم المعلومات والاحتياجات المختلفة داخل المجـال ، ومـن هـذه المناقشـات مشروع كـاليبير ، وهـو عبارة عن تقرير ذى نطاق واسع لفحص تعليم المكتبات وعلم المعلومات منذ تقرير ويليامسون Williamson والذي نشر في عام 1923 * ، والجدير بالذكر أن هذا التقرير ينشر سنويًا بواسطة جمعيـة معلمـي المكتبـات وعلـم المعلومـات (ALISE) Association of Library and information Science Educators .

والغرض الأساسي من مشروع "Kaliper" تحليل طبيعة التغير ورصد الاتجاهـات الحديثـة في تعليم المكتبات وعلم المعلومات (Lis) ، هذا وقد رصد الباحثون عددًا مـن الاتجاهـات الحديثـة في برامـج المكتبات وعلم المعلومات ويعرض الملخص التنفيذي لمشروع كاليبير "Kaliper" في عام 2000 الاتجاهات التالية[80] :

1- بالإضافة إلى دراسة المكتبات كمؤسسـات والعمليـات المكتبيـة ، فـإن بـرامج المكتبـات وعلـم المعلومات تقوم بتدريس قضايا البيئة المعلوماتية العريضة ومشكلات المعلومات.

2- ما يزال عـلى مـدارس المكتبـات والمعلومـات أن تزيـد مـن اسـتثمارها واسـتخدامها لتقنيـات المعلومات داخل مناهجها.

3- توفر مدارس المكتبات والمعلومات Lis School مرونة عظيمة للطلاب في تصميم البرامج حول مجالات مخصصة من الاهتمام.

4- هناك إمكانية لمدارس المكتبات والمعلومات في البيئة الإلكترونية أن تقدم التعليم في أشكال مختلفة ، والذي يهدف إلى تحسين حالة الطلاب فضلًا عن مزيد من المرونة.

5- ينبغي على مدارس المكتبات والمعلومات أن تطور برامجها الخاصة بطلاب المرحلة الجامعية الأولى ودراسات الماجستير ومستويات دراسات الدكتوراه.

2/15/5 : إعداد المراجع واختصاصي الوصول للمعلومات

لعب اختصاصيو المراجع دورًا مهمًّا عبر التاريخ في نقل المعرفة والأفكار ، وذلك من خلال مساعدة المستفيدين في الوصول للمعلومات التي يحتاجونها ويريدونها ، فهم بمثابة مستشارين ومدراء للمعرفة.

هذا وقد حدد كل من مارديكيان وكسيلمان Merdikian and Kesselman 1995 خمسة ظواهر Rational غيرت في المراجع وخدمات المعلومات ، يمكن توضيحها على النحو التالي[81] :

1- الوصول المتزايد إلى المصادر النائية أو البعيدة (المصادر المتشابكة تشمل الإنترنت).

2- التقليل من الحواجز الجغرافية Geographic Constraints بالنسبة للمستفيدين ، حيث لم يعد المستفيدون في حاجة للحضور إلى المكتبة للحصول على المعلومات.

3- الحاجة إلى الخدمات المميزة والأكثر ملائمة للمستفيدين في مواجهة انكماش الميزانيات.

4- زيادة التعقيد في مصادر المعلومات والحاجة إلى المعرفة المتخصصة.

5- الحاجة إلى الأفكار الجديدة من أجل الإجابة على الأسئلة المرجعية.

إلى جانب ذلك فإن ساتون Sutton 1996 حدد أربعة عناصر في المجموعات المرجعية من الاعتماد على الورق والمكتبة التقليدية إلى المكتبة الإلكترونية ، هي :

1- تقليديًا Traditional : مكان مخصص مع مجموعات ملموسة ومحسوسة (الكتب - المجلات).

2- آليًا Automated : خليط من الورق ومصادر المراجع الإلكترونية وما وراء المعلومات Meta information.

3- مهجنًا أو مخلطًا Hybrid : استخدام كل من المصادر المطبوعة والإلكترونية ومصاحبة كل من المصادر الأولية الورقية والإلكترونية يسمح هذا النوع من المكتبة بالوصول إلى "المجموعات والمصادر الإلكترونية" .

4- رقميًا Digital : المكتبة كمدخل منطقي ، المكتبة بلا جدران ، وهي ليست تجمع مصادر المعلومات المحسوسة ، ولكن تقدم الوسائط المتعددة ، الوصول غير المقيد بالمكان ، معلومات الشبكات الإلكترونية.

إن التغير في المجموعات ومصادر الوصول للمعلومات غَيَّر وعدَّل من نوعية مستوى خدمة المعلومات المقدمة بمعاهد المكتبات في الماضي ، فإن اختصاصي المراجع يريدون تقديم الإجابات المناسبة للمستفيدين ، ولكن مع إضافة مصادر المعلومات المتشابكة ، فإن هذه الأهداف قد امتدت لتشمل :

1- التنمية الذاتية للمستفيدين من خلال مستوى أساسي من تعليم المستفيدين.

2- تغير المكان المرجعي ، من مكتب مراجع تقليدي إلى العديد من المحطات.

3- الاعتماد على الإنترنت ساعد في الوصول إلى المعلومات مباشرة ، بدلاً من حضور المستفيد إلى المكتبة.

4- امتداد التفاعل مع اختصاصيي المعلومات من الاتصال التقليدي وجهًا لوجه في مكتب المراجع إلى البريد الإلكتروني ، وأشكال الإنترنت الأخرى.

5- الاهتـــمام بمحـو الأميـة المعلوماتيـة ، والتعليـم المعتمـد عـلى الإنترنـت ، والتعلـيم عـن بُعـد Distance Education.

6- الوصول المتزايد إلى الإنترنت ومصادر المعلومات المعتمدة على الوب ساعد في تطـور أكـثر في المعرفة التكنولوجية.

7- التطور المستمر في المهارات المعرفية ومهارات الاتصال الجيد.

وقد أوصى الباحثون ضمن تقرير Kaliper بضرورة أن تـدخل تقنيـات المعلومـات في جميـع مناهج المكتبات وعلم المعلومات ، مع ضرورة تعليم الطلاب كيفية الوصـول إلى المعلومـات عـبر جميع الأشكال (المطبوعة ، والإلكترونية).

إلى جانب ذلك ، فقد أوصوا بضرورة أن يشتمل مقرر طلاب المرحلة الجامعية الأولى على:

(أ) الاختيار.

(ب) التقييم.

(جـ) استخدم الأدوات المرجعية.

(د) التنظيم.

(هـ) مهارات الاتصال الشفهي والكتابي.

(و) تعليم استخدام الإنترنت والمصادر التكنولوجية الجديدة[82].

3/15/5 : تصميم مقررات المراجع والوصول إلى المعلومات

استجابة للتغير التقني في المعلومات ، وإعادة مفهوم ومغزى خدمات المعلومـات المرجعيـة ، فإن المقررات قد تغيرت في برامج دراسات الخريجين ، حيث يحدد ويلسون مثلا ثلاثـة مكونـات من الخدمات المرجعية ينبغي أن يتم دراستها :

1- تدريب المستفيدين على الوصول إلى مصادر المعلومات وتقييمهـا (القــدرة عـلى الوصــول) ، وتقييم شرعية مصادر المعلومات يعتبر العنصر المفتاحي في محو الأمية المعلوماتية.

2- ينبغي أن يتم ترسيخ فكرة أخصائي المراجع غير المرئي لدى المستفيدين.

3- إبداء أهمية الخدمة المقدمة للمستفيدين من المعلومات عن المعلومات (ما وراء البيانات) مثل المعلومات الحقائقية من مصادر المعلومات المرجعية الجاهزة.

أما المقررات الدراسية في جامعة نورث تكساس University of North Texas فتنقسم إلى جزأين ، أولهما الجزء الأول يتم فيه دراسة الآتي :

- خدمات المعلومات المرجعية وتشمل التطوير والإدارة ومساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات.
- المنهج: يشمل فحص المؤسسات المعرفية (الإبستمولوجية Epistemologica) واستخدام المعلومات.
- المقرر : يناقش أسس وتقنيات استرجاع المعلومات ، وخدمات الوصول إلى المعلومات ، سلوكيات البحث عن المعلومات ، والتفاعل بين المستفيد والنظم ، والبحث والاسترجاع ، والاتصال والمقابلة المرجعية ، والتعليم الببليوجرافي والخدمات الوسيطة ، وإذن الترخيص وحقوق الطبع ، وتنمية المكتبات الإلكترونية ، بالإضافة إلى فلسفة الخدمة المرجعية ، ومهارات التفكير النقدى ، فضلًا عن المسئولية الاجتماعية لأخصائيي المراجع في تطوير مهارات التعليم المختلفة أثناء البرامج.

أما الجزء الثاني من الفصل الدراسي فإنه يشمل الآتي :

الفحص ، التحليل ، التقييم ، الاختيار ، استخدام مصادر المعلومات المختلفة ، الاشتراك في قواعد البيانات ، الكشافات ، الموسوعات ، إمكانية الوصول للمواد التجارية المعتمدة على الإنترنت ، النشر الإلكتروني (الإنتاج الفكري الرمادي ، محتويات الدوريات ، محتويات الكتب ، المعلومات على الخط المباشر) دراسة الأشكال المختلفة من مصادر المعلومات ، دراسة التعليم عن بُعد وتأثيره على تعليم

المراجع ، آليات البحث في الإنترنت ؛ لذا يجب على المهتمين بمجال المكتبات والمعلومات في العالم العربي الاهتمام بتطوير المقررات الدراسية الخاصة بالمجال نتيجة لتطورات التقنية ، مع ضرورة استحداث مقررات دراسية جديدة مثل آليات البحث في الإنترنت ، والتعليم عن بُعد ، والاتجاهات الحديثة في الخدمة المرجعية .... إلخ ، مع ضرورة تقنين موضوعات البحث العلمي في المجال.

16/5 : تأثير الخدمة المرجعية الإلكترونية على أخصائي المعلومات والمستفيدين والاستفسارات

إثر التطورات الجارية في تقنيات المعلومات والاتصالات ، وتطور خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ، واستخدام البيئة التقنية الحديثة لنظم وشبكات معلومات وآليات عمل جديدة للتحكم وتحقيق السيطرة في ميدان تجميع وتخزين ، وتحليل ، وبث المعلومات ، وتعزيز سبل وقنوات الاتصال مع مختلف فئات المجتمع وما انبثق عنه من ظهور مجتمع المعلومات ، فقد تغيرت النظرة إلى أمناء المكتبات ، والعاملين في مراكز المعلومات.

فالتطور والتغيير ليس في محتويات المقررات ومسمياتها فحسب ، ولكن أن يشمل التغيير في مناهج البحث ، وفى طرق التدريس ، وفى هذا الصدد يقول لانكستر Lancster "إننا إذا لم نقم بهذا ، فإن مهنة المكتبات سوف تزاح وتحل محلها مهن أخرى أكثر حركة وفعالية ، والمكتبة المعروفة لنا اليوم سوف تموت ، ولكن المهنة يجب ألا تموت ، ومستقبلها يعتمد علينا ، ولذلك لابد أن نأمل أن نرتفع لنكون على مستوى المشكلة والتحدي"[(83)].

ولما كان الاندماج في مجتمع المعلومات يتطلب قدرات عالية فإنه يستوجب على متخصصي المكتبات والمعلومات أن يبدأوا بسرعة في وضع إيديولوجيا لمهنتهم بالنسبة إلى هذا المجتمع ، وفى بناء استراتيجية تمكنهم من تطوير مهنتهم باستمرار.

فهل يعقل أن ينتظر متخصصو المكتبات والمعلومات من فئات أخرى في المجتمع بعيدة كل البعد عن مهنتهم أن يقوموا بذلك.

1/16/5 : طبيعة التغير في التفاعلات المرجعية

سوربرينانت وبري Surprenant and Pery يؤكدان على أن رؤيتهم لمستقبل المكتبة يكون في قلة الاعتماد على المكان المؤدى أكثر من الوظيفة ، وهما يتفهمان أيضًا أن مكتبي المراجع Reference librarian سوف يلعب الدور المركز والمحور في النمو التقني ، ومحو الأمية المعلوماتية ، والبحث الإلكتروني عن المعلومات ، إلى جانب ذلك فإن مبنى المكتبة سوف يكون متاحًا للاستخدام 24 ساعة في اليوم عن طريق الاتصال عن بُعد ، سوف يعاد تقييم وظائف المكتبة وخدماتها لأن مواد المكتبة سوف تتغير طبقًا لاحتياجات المستفيدين المكتبات سوف تتغير من نموذج تنمية مجموعات تقليدية وكلاسيكية ، ومن ملكية المواد إلى نموذج إلكتروني لتقديم الوصول الآني إلى المصادر ، إلى جانب ذلك فإنهما يذكران أن التفاعل المرجعي سوف يتغير نتيجة لتكنولوجيا المعلومات[84].

2/16/5 : أخصائيو المعلومات

أضفت الإنترنت تغيرات عظيمة على الخدمات المرجعية في المكتبات ، ومؤشرات هذا التأثير تتمثل في النمو الكبير والثورة في تغيير دور مكتبي المراجع كمعلم[85].

إن أخصائي المراجع مستقبلًا سوف يكون مترجمًا ومحللًا أكثر من كونه مرشدًا ، كما سيكون عليه أن يحدد بدقة احتياجات الباحثين والدارسين واهتماماتهم الموضوعية ، ومساعدتهم في صياغة استراتيجيات البحث بدلًا من إرسالهم إلى الفهارس البطاقية والأدوات البيليوجرافية الأخرى وهذا الدور الجديد سيعتمد على إجراء مقابلات ، وفتح قنوات الحوار البناء للتعرف على عناصر السؤال أو المشكلة موضوع البحث ، ولكي تتحقق هذه المهام والإنجازات للمكتبي ، من الضروري

ملاحقـة التطـورات الجاريـة في مهنـة المكتبـات والمعلومـات والاتجاهـات المعـاصرة في أسـاليب الخدمة المرجعية[86].

وهناك ملاحظة مهمة ينبغي الإشارة إليهـا ، وهـي أن وظيفـة أخصـائيي المراجـع لـن تتغـير بطريقة دراماتيكية (فجائية) في السنوات الـعشر الأخـيرة ، فـإذا كنـا نمتلـك الخـدمات المرجعيـة الإلكترونية ، فإن الاهتمام بالتفاعل الشخصي والجانب الإنساني ما زال مهمًا[87].

وعلى الجانب الآخر ، فإن بعض المكتبيين الذين لا يستطيعون القيام بمهام متعـددة بطريقـة حسـنة أو الـذين لا يسـتمتعون بالمهـام الكثـيرة ، ربمـا لا يفــضلون تقـديم الخـدمات المرجعيـة الإلكترونية ، فضـلًا عن المكتبيين الذين يفضلون المقابلات الشخصية ، وجهًا لوجه Face to Face ، وصوتا لصوت Voice to Voice لا يجدون متعة في تقديم هذه الخدمة ، هذا إلى جانب بعض المكتبيين والذين لديهم خبرة كبيرة في مجال العمل المكتبي ربما يشعرون أيضًا بعدم الراحة عنـد البداية في تقديم هذه الخدمات ، ومن جانب آخـر فـإن بعـض المـديرين يسـاورهم القلـق مـن تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية ؛ وذلك لأن بعض المكتبيين سوف يمكنهم اسـتقبال الأسـئلة والرد عليها من خلال منازلهم ، ولذلك فهـم ليسـوا في حاجـة إلى الحضـور المكتبـة للإجابـة عـلى الأسئلة ؛ لذا ينبغي على المديرين إجراء عملية تقييم وتنقية للعاملين لمعرفة غير القادرين ، وغير المؤهلين ، وعلى المديرين أن يتحلوا بسعة أفق لفهم بيئة العمل الحديث.

3/16/5 : أخصائيو المعلومات وتغيير التوجه

* من الداخل إلى الخارج

كان عمل المكتبات يعتمد على المجموعات التي تقتنيها المكتبة وتعالجهـا وتخزنهـا ، غـير أن نمو الشبكات دفع المكتبات إلى التواصل والتبادل مع المكتبات الأخرى.

* من معالجة الوثائق إلى خدمة المستفيدين

إن تزايد مصادر المعلومات وارتفاع وعى ومهارة المستفيدين ، يتطلبان من الاختصاصي أن يهتم بشكل أساسي باحتياجات المستفيدين ، أكثر من اهتمامه بمعالجة الوثائق.

4/16/5 : أخصائيو المعلومات والأدوار المهنية الجديدة

الوسيط : على الرغم من أن المستفيد من المعلومات يستطيع أن يقوم بأبحاثه بشكل مباشر ، فإنه عندما يريد الوصول إلى معلومات دقيقة ومُرضِية يطلب خدمات أخصائي المعلومات ، فمكتبي المراجع هو الصوت الشخصي في بحر الحاسبات والإجابات الإلكترونية ، ويجب على المكتبي أن يقترح الطرق المناسبة لتحليل وتقييم المعلومات[88] ، حيث يقدم المرجعي وساطة عالية المستوى ، فدوره لا يكمن فقط في تسهيل الوصول إلى المعلومات ، بل يستخدم كل خبرته في مجال مصادر المعلومات لتقديم إجابات منتقاة[89].

معالج المعلومات : يكمن دور معالج المعلومات في رسم أطر المعلومات ، وتقديمها بشكل مناسب وواضح وجذاب ، وهذا يعنى استحداث قواعد معلومات وبثها على أوعية مختلفة.

المدرب : وهو من الأدوار المهمة للمكتبي في مساعدة شرائح المستفيدين على امتلاك الأدوات الجديدة التي تسهل الوصول إلى المعرفة ، لذلك لابد من مساعدة المستفيدين في تحديد استراتيجيات البحث على مختلف قواعد المعلومات التي تهمهم وإن تدريب المستفيدين على الاستقلالية في البحث ، يجعل من المكتبة مكانًا لتعليم الحرية[90].

المستشار : هذا الدور سيتطلب دعم المستفيدين والمديرين داخل المكتبة أو مركز المعلومات.

المحلل : سوف يشعر بعض أخصائي المعلومات أن دورهم سيتطلب قيمة مضافة في تحليل وترجمة المعلومات.

مدير الإنترانت : نظرًا لتكامل البيانات الخارجية في شبكات إنترنت متشابكة ستكون وظيفة أساسية لأخصائي خدمات المعلومات في تسهيل مهمة المستفيد في الحصول على ما يريده من النظام.

مدير المعرفة[91] : الاعتراف المتزايد بأن المعرفة مورد استراتيجي ثمين سوف يرفع من أهمية متخصصي المعلومات ؛ لذا سوف تتغير أدوارهم من مديري المعلومات إلى مدير المعرفة.

5/16/5 : دور المكتبي الرقمي في إدارة نظم المعلومات

1- حارس Guardian الطريق السريع للمعلومات.

2- حارس المكتبة الإلكترونية العالمية.

3- الملاحظة ، والاختيار والتنقية.

4- بحث الوسائط المتعددة والتكشيف.

5- تحليل البيانات والمعرفة.

6- وضع استراتيجيات البحث والاسترجاع والإتاحة المعلوماتية.

6/16/5 : دور المكتبي الرقمي في إدارة نظم المعلومات الإلكترونية

(أ) إدارة المكتبات الإلكترونية.

(ب) تنظيم المعرفة الإلكترونية من خلال المعلومات الإلكترونية.

(جـ) تقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية وخدمات المعلومات الإلكترونية .

(د) تحسين الإتاحة الدولية والاسترجاع للمعرفة الإلكترونية.

(هـ) فهرسة وتصنيف الوثائق الإلكترونية والمعرفة الإلكترونية[92].

7/16/5 : المهارات التي يجب أن يلم بها أخصائيو المراجع

1- القدرة على التفكير التحليلي.
2- القـدرة على كتابة التقاريـر المهنية ومهارات عرض المعلومات بكفاءة عالية.
3- مهارات إدارة الوقت وإمكانية العمل تحت ضغط ما.
4- الثقة والقدرة على التنافس في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
5- القدرة على العمل بإيجابية من خلال مجموعات العمل[93].
6- القدرة على تنفيذ المهام المتعددة عمليًا وبفاعلية.
7- الدراية بالآليات ومكونات البرامج.
8- إجادة قدرات الاتصال الكتابية.
9- مهارات الاتصال على الخط المباشر.
10- التعامل الجيد مع المستفيدين بدون الملامح التوجيهية الصوتية.
11- ضرورة التفاعل مع المقابلات المرجعية القصيرة[94].
12- مهارة التعامل مع استراتيجيات البحث في قواعد البيانات المختلفة.
13- مهارة التعامل مع النص الفائق واستخدامه.
14- مهارة الاتصال بالإنترنت واستخدام البروتوكولات المتعددة[95].
15- القدرة على تقييم محركات البحث المختلفة.
16- القدرة على الانتقاء الجيد لمصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت.
17- القدرة على اكتسـاب مهـارة التقيـيم الفـردي لمصـادر المعلومـات المرجعيـة المتاحـة عـلى الإنترنت.
18- القدرة على تطبيق معايير جديدة تتلاءم مع الموقف الراهن.
19- القدرة على العمل في إطار التشاور .
20- القدرة على الابتكار.
21- اليقظة المعلوماتية.

8/16/5 : المستفيدون

لاحظـت إليزابيـث دوبـيس Elzabeth Dupuis أهميـة بـرامج تعلـيم دعـم المكتبـة في احتيـاجات المستفيدين، وقد كتبت تقـول " مـن أجـل تعلـيم أن المكتبـة تواكـب التطـور، نحـن نحتاج لاعتبارات معينة ، مثل طبيعة المتلقي ، ومن المستفيد ؟ كيف نحدده ؟ ما اهتماماته ؟ ما طبيعة البيئات التعليمية"[96].

إن التعليم عن بُعد يتطلب نوعية أخرى مـن المسـتفيدين ، المسـتفيدين عـن بُعـد ، كيفيـة الاتصال بهم ، استخدامهم لشـبكة الإنترنـت ، التعـرف عـلى المصـادر المتاحـة مـن خـلال موقـع المكتبة.

وفى دراسة مسحية لـ تنوبير Tenopir أكدت على أن " التغير الكبـير في توقعـات المسـتفيد ، يكون في القدرة على إيجاد أي شئ على الخط المباشر". "بينما يذكر آخر أن التغير الرئيس يكـون في عقول المستفيدين"[97].

وفى هـذا السـياق أيضًـا يقـرر ديفيـد روزنـبرج David Rothenberg أن مسـئولية المكتبـي كمعلم تتطلب تعليــم المسـتفيدين مـا يقـرأون ، والتفكـير النقـدي ، كيفيـة الوصـول للمصـادر الإلكترونية ، بالإضافة إلى الإيجاد ، والتقييم ، واستخدام المصادر، عمـل خريطـة معرفيـة لمصـادر المعلومات.

والجدير بالذكر أن تقييم جودة المعلومات تُعد واحدة مـن مهـارات المسـتويات العليـا عنـد المكتبيين الآن لمعرفة الاحتياجات المطلوبة للمستفيدين ، لمحو الأمية المعلوماتية فإنه ينبغي على المستفيدين أن يكونوا قادرين على معرفة متى يجدون المعلومات ، وتقييمها ، وكذلك الاستخدام الفعال للمعلومات المطلوبة.

9/16/5 : تغير الأسئلة

الأسـئلة المرجعيـة بصـفة عامـة تصـبح أكـثر تعقيـدًا ، أكـثر سفسـطائية ، فالأسـئلة المرجعيـة ربمـا تأخـذ وقتًـا أكـثر في الإجابـات بسـبب طبيعـة الأسـئلة . الكثـير مـن الأسـئلة

التقنية التي تُسأل لأخصائيي المراجع ستشمل "التجهيزات ، والبرامج ، والاتصال ، والطباعة ، والتحميل ، ومعلومات البريد الإلكتروني" ، المستفيدون سوف يبحثون بطريقة سهلة بأنفسهم حيث يستعينون بالمكتبي في حالة عدم استطاعتهم إيجاد ما يريدون بأنفسهم.

كذلك فإن أسئلة الشبكات والاتصالات ربما تكون أقل تعقيدًا وتخصصًا في البيئة الإلكترونية . بالإضافة إلى أن طلاب المرحلة الجامعية الأولى سوف يسألون كثيرًا عن حزم البرامج المخصصة..... إلخ[98].

والجدير بالذكر أن مصادر المكتبة لم تَعُد تتطلب حضور المستفيد إلى المكتبة ، والعمل المرجعي لم يَعُد يسمح للمستفيدين التحدث من خلال أبواب المكتبة ، والخدمات المرجعية في المكتبة تستقبل الآن العديد من الأسئلة المرجعية إلكترونيًا من خلال الأشكال المرجعية ، البريد الإلكتروني المباشر ، المحادثة المرجعية Ask a librarian.

لم يعد هناك شك في أن طلاب الكليات في الأعوام التالية يصبحون أكثر راحة في استخدام الحاسبات أكثر من طلاب 1991 ، أو عام 1997 ، سوف يمتلكون الحاسبات في المنزل أو من خلال حجرات نومهم. وهذا يعنى أن الأسئلة الفنية ستكون متقدمة ، وسوف يعرف الطلاب أكثر من مصادر المعلومات ؛ حيث إن الهدف الرئيس للطلاب لم يعد امتلاك الحاسب الآلي كما كان من قبل ؛ لذا فإن الأدب الحاسوبي سوف يتزايد في مقابل الأدب المعلوماتي ؛ حيث إن العديد من الطلاب لا يزال لديهم أفكار قليلة عن كيفية تنظيم المعلومات[99].

الحواشي والمراجع

1. Dougherty Richard M. "Reference Around the Clock : is it in your future? .- American libraries, No.409 (may 2002) P.44.
2. Brandt, D. Scott. "Reference, Mental Models and Teaching Technology".- the reference librarian, No.74, 2001. P.38.
3. مجبل لازم مسلم المالكي. المراجع : التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها .- عمّان : مؤسسة الوراق ، 2000 ، ص18.
4. Katz, William A.Introduction To Reference Work : Reference Services And Reference Processes.- 7th ed.- New York : The Mc Graw.Hill Companies, 1997. P.6.
5. Novotny, Eric. "Evaluating Electronic Reference Services : Issues Approachs and Criteria".- the reference librarian, No. 74, 2001, P.103.
6. Guidelines for information specialists of k12 digital reference services [online]; Available from. www.vrd.org (accessed 20/10/2003).
7. Reitz, Joanm. Op. cit. (accessed 3/2/2004)
8. Hainer, Brend Dailey. "Collaborative Virtual Reference In Colorado" .- Colorado Libraries, V.29, No. 1 (spr 2003) P.17.
9. Bao, X Ue Ving. Op. cit. 253.
10. لانكستر ، فريديك وولفرد ، وبث ساندور . التقنيات والإدارة في خدمات المكتبات والمعلومات ؛ ترجمة حشمت قاسم .- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، 2001 (الأعمال المحكمة ؛ 28) ص 253.
11. -Balas, Janet. "The Internet and Refernce Services".- Computers In Libraries, No.15 (1995) P.29.

12. Katz, William. Introduction To Reference Sources And Reference Processes.- 7th ed.- New York, McGraw Hill, 1997. P.94.
13. Zumalt, Joseph, and Robert W. "The Internet And Reference Services".- Reference And User Services Quarterly, Vol. 38, No.2, P.166.
14. Ross, Catherine Sheldrick . "Has The Internet Changed Anything In Reference ? The Library Visit Study" [Online]; Available From http :// vnweb, wwilsonweb.com/hww/results.
15. Ross, Catherine. Op. cit. . (accessed 3/3/2004).
16. أسامة لطفي محمد أحمد. تطبيقات شبكة إنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات : دراسة تجريبية ؛ إشراف فتحي مصيلحي خطاب ، أمنية صادق .- أطروحة دكتوراه – جامعة المنوفية . كلية الآداب. قسم المكتبات ، 2000. ص70.
17. Straw, Joseph E. "From Magicians To Teachers : The Development Of Electronic Reference In Libraries 1930-200".- The Reference Librarian, No.4, 2001, P.9.
18. Janes, Joseph. "Digital Reference : Reference Librarians Experiences And Attitudes" .- Journal Of The American Society To Information Science And Technology, V.53, No.7, 2002, P.552.
19. Tenopir, Carol, And Lisa A.Ennis, "Reference Services In The New Millennium" [Online]; Available From http :// vnweb hwwilsonweb.com / hww/ results. html (accessed 23/9/2004)
20. Xiao, Daniel, Pixey Anne And Alan Cornish. "Library Services Through The World Wide Web".- The Public Access Computer Systems Review, V.8, No.4, 1997. P.41.
21. Using The World Wide Web. Op. Cit. P.326.
22. Monroe, Andrea. Op. cit. p.95.
23. Katz, William A. Op. cit. p.94.
24. Using The World Wide Web. Op. cit. P.337.

25. Monroe, Andrea. Op. cit. p.95.
26. Berude, Linda. “Digital Reference : Overview”.- Networked Services Policy Task Group, (February 2003) p.2.
27. Ibid. p.3.
28. Sloan, Bernie. “Electronic Reference Services : Some Suggested Guidelines”.- Reference User Services Quarterly, no. 38 (sammer 1998) P.78.
29. Draft Guidelines For Implementing And Maintaining. Op. cit.
30. Janes, Joseph & Joanne Silverstein. Op . cit. p.
31. Johnsons, Cameron A." Distance Education And Digital Reference : The Yellow Brick Road" .- ALKI, V.17, No.1 , 2001. p.6.
32. Reitz. Op. Cit.
33. عاطف السيد قاسم. خدمات المعلومات في برامج التعليم عن بُعد : واقعها ومستقبلها بالجامعات المصرية ؛ إشراف محمد فتحي عبد الهادي ، أمنية صادق – أطروحة ماجستير جامعة المنوفية . قسم المكتبات والمعلومات ، 2001. ص279.
34. Kawakami, Alice. “Delivering Digital Reference [Online]; Available from http : // www. Library Journal.com/ index,asp (accessed 27/9/2004).
35. Katz, William. Introduction To Reference Work. Op. cit. p.20.
36. The Reference Interview [Online]; Available From http : //vnweb.wwilsonweb.com.
37. Ibid. (accessed 20/3/2004).
38. Chandler, You. Op. cit. p.254.
39. Katz, William. Op. Cit.20.
40. Ronan, Jane “The Reference Interview Online”.- Reference & User Services Quarterly, V.43, No. 1,2003. P.43.
41. Ibid. P.45.

42. Janes, Joseph, and Joanne Silverstein. " Question Negotiation And The Technological Environment [Online]; Available From http : // www.dlib.org/ dlib/ February/ Janes / 02 janes. (accessed 22/7/2004.

43. Ibid.

44. Digital Reference Service In The New Millennium : planning. Op. Cit. P.183.

45. بيكر ، شارون ، وف. ويلفرد لانكستر. خدمات المكتبات والمعلومات : قياسها وتقييمها ؛ ترجمة حسنى عبد الرحمن الشيمي ، جمال الدين محمد الفرماوي.- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، 2000 (الأعمال المحكمة ؛ 27) ص420.

46. Katz, William. Op . Cit. P.22.

47. Ronan, Jane. Op . cit. p.5.

48. Leaderer, Naomi. "E-Mail Reference, Who, When, Where, And What Is Asked".- The Reference Librarian, No. 74. P.55.

49. Foley, Marianne. "Instant Messaging Reference In An Academic Library : A Case Study ".- College & Research Libraries, v.63, no.1, 2002. P.30.

50. Dileuka, Juris. "An Ideological Analysis Of Digital Reference : Service Models".- Library Trends, v.50, no.2, 2001. p.219.

* WAP : wireless application protocol

- بروتوكولات التطبيقات اللاسلكية

51. Cell Phone Reference.- Searcher, V.11, No.98, 2003. P.11.

52. Altarama Introduces Reference By SMS at Vrd 2004 Cincinnah [Online]; Available From www.altarama.com (accessed 30/10/2004).

53. Ibid.

54. Cell Phone Reference. Op. cit. p.12.

55. Reitz, Joan M. Op. cit.

56. Hainer, Brenda Baileu. "Collaborative Virtual Reference In Colorado" Colorado Librarian, v.25, no.1 (spr 2003) p.18.

57. Penk a, Jeffery T. "The Technological Challenges Of Digital Reference : An Overview".- D.lib Magazine, v.9, no.2 (February 2003) p.2.

58. Kresh, Diane Nester. "Libraries Meet The World Wide Web The Collaborative Digital Reference Services" .- ARl, no. 219, 2001. p.103.

59. Collaborative Digital Reference Services In The New Millennium Planning. Op. cit. p. 64.

60. Kresh, Diane Nester.. "From Sshh To Search Engine : Reference On The Web".- Information Technology And Libraries v.20, no.3, 2001. p.139.

61. Penka, Jeffrey T. Op. cit. p.3.

62. About Vrd [Online] ; Available From http :// www,vrd.org/ about. (accessed 8/11/2004.

63. Ibid.

64. VRD Network [Online]; Available From http: // www.VRD.org, (accessed 8/11/2004).

65. Ibid. (accessed 10/1/2004).

66. Ibid. (accessed 20/1/2004).

67. Digital Reference Service In The New Millennium. Op. cit. p.144.

68. بيكر ، شارون ، وف. ويلفرد لانكستر. مصدر سابق ص407.

69. Whitktch, Jo Bel. "Evaluating Reference Services In The Electronic Age".- Library Trends, v.50, no.2, 2001. p.2.7.

70. Digital Reference Service In The New Millennium. Op. cit. p.137.

71. Katz, William A. Op. cit. 26.

72. Whitltch, Jo Bel. Op. cit. 20.8.

73. Ibid. p.211.

74. Ibid. p.212.

75. Ibid. p.213.

76. Novotny Eric. Op. cit. p.112.

77. Richardson, John V. "Reference Is Better Than We Thought" [online]; Available http : // unweb. hwwilsonweb.com/hww/results (accessed 25/3/2004).

78. Digital Reference Services, In The New Millennium. Op. cit. p.79.

79. Chandles, Yssenne J. Op. cit. p.248

* تقرير ويليامسون Williamson يرصد التغيرات الرئيسة في تعليم المكتبات والمعلومات ورصد السلبيات في الولايات المتحدة الأمريكية مع بداية القرن العشرين.

80. Loc. cit.

81. Ibid. p.250.

82. Ibid. 251.

83. Lancaster , F.W. "The Curriculum of Information Science" .- Libri, no.44, 1994, p 56.

84. Frank, Donald G., Katharine L. Calhoun. "The Changing Nature Of Reference And Information Services : predictions and realities".- Reference User Services Quarterly, v. 39, no.2, 1999. p.135.

85. Hope, Charity B, Sandara K. "The Impact Of The Internet : increasing the reference librarian's role as teacher".- The Reference Librarian, no. 74, 2001, p.14.

86. كمال بطوش. "المكتبة الجامعية في ظل مجتمع المعلومات : حتمية مواكبة ثورة التكنولوجية الإلكترونية . متاح في : Available in www.arabcin, net/ arabis/S nadiweh / private -2/

87. Tenopir, Corol. Lisa Ennis. Op. cit. p.4.

88. مود اسطفان هاشم ، وغلاوس سعـادة. "أخصائي المعـــلومات : تحـولات المهنـة وواقعها في لبنان".- المجلة العربية للمعلومات. مج19 ، ع2(تونس 1998). ص ص 132 ،133.

89. Katz, William. Op. cit. p.50.

90. مود اسطفان هاشم ، وغلاوس سعـادة. مصدر سابق.

91. رضا محمد النجار. "إدارة المعرفة في المكتبات" .- عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مـج 5، ع1 (يوليو 2003) ص157.

92. Sreeinvsulu, V. " The Role Of Digital Librarian In The Management Of Digital Information System".- The Electronic Library, v.18, n. 1, 2000. p.18.

93. كمال بطوش. مصدر سابق.

94. Coon,Brand. "Electronic Reference: Trends And Considerations".- Pnla quarterly, V.6, No.1, 2002. p.5.

95. زين عبد الهادي. مصدر سابق. ص118.

96. Hope, Charity B, Sandara K. Op. cit. 1.5.

97. Ibid. p.15.

98. Tenopir, Carol, Lisa Emmis. Op. cit. p.4.

قائمة المصادر

أولاً : المصادر العربية :

1- أسامة لطفي محمد أحمد. تطبيقات شبكة إنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات : دراسة تجريبية ؛ إشراف فتحي مصيلحي خطاب ، أمنية صادق .- أطروحة دكتوراه – جامعة المنوفية . كلية الآداب. قسم المكتبات ، 2000.

2- أمل وجيه حمدي . المصادر الإلكترونية للمعلومات : الاختيار والتنظيم والإتاحة في المكتبات. – القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2007.

3- أمنية مصطفى صادق. "الاتجاهات الحديثة في المكتبات الرقمية" .- عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج5 ، ع1 (يوليو 2003).

4- بيكر ، شارون ، ويلفرد لانكستر. خدمات المكتبات والمعلومات : قياسها وتقييمها ؛ ترجمة حسنى عبد الرحمن الشيمى ، جمال الدين محمد الفرماوي.- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، 2000 (الأعمال المحكمة ؛ 27) .

5- جيتس ، بيل. المعلوماتية بعد الإنترنت : طريق المستقبل ؛ ترجمة عبد السلام رضوان.- الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، 1998.- (عالم المعرفة ، 231) .

6- حسنى عبد الرحمن الشيمي. "الإنترنت وكفايتها للبحث العلمي ".- عالم المعلومات والمكتبات والنشر. مج4 ، ع1 (يوليو 2002) .

7- حشمت قاسم. "الاتصال العلمي في البيئة الإلكترونية" .- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج8 ، ع1 (مارس – أغسطس 2002).

8- حشمت قاسم. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات. – ط3.- القاهرة : مكتبة غريب ، 1993.

9- داولين ، كينيث إي . المكتبة الإلكترونية : الآفاق المرتقبة ووقائع التطبيق ، ترجمة حسني عبد الرحمن الشيمي ، مراجعة حمد عبد الله عبد القادر .- الرياض : جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، 1995.

10- رضا محمد النجار. "إدارة المعرفة في المكتبات" .- عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج 5 ، ع1 (يوليو 2003).

11- زهانج ، ين. "الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية المعتمدة على الإنترنت لأغراض البحث" ترجمة حشمت قاسم.- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . مج6 ، ع1 (سبتمبر 2001.

12- زين عبد الهادي. "المواقع المرجعية على الإنترنت وتأثيرها على مقررات المراجع في أقسام المكتبات والمعلومات" .- عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج1 ، ع1 (يوليه 1999). ص ص 107 – 128.

13- زين عبد الهادي. "محركات البحث على الإنترنت".- لغة العصر ، س2 (ديسمبر 2002). ص ص 50-54.

14- سعد محمد الهجرسي ، سيد حسب الله . المكتبات والمعلومات والتوثيق : أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي.- الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 1998.

15- شريف كامل محمود شاهين . الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية علي شبكة الإنترنت : واقعها و مستقبلها . – تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 2005.

16- عاطف السيد قاسم. خدمات المعلومات في برامج التعليم عن بُعد : واقعها ومستقبلها بالجامعات المصرية ؛ إشراف محمد فتحي عبد الهادي ، أمنية صادق – أطروحة ماجستير. جامعة المنوفية . قسم المكتبات والمعلومات ، 2001.

17- عامر إبراهيم قنديلجي :"البحث العلمي والتعامل مع مصادر المعلومات المحوسبة".- المجلة العربية للمعلومات. مج20 ، ع1 (1999). ص ص 31 – 46.

18- عبد الرحمن فراج ."مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت : أشكالها ، وبعض خصائصها" .- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . مج9 ، ع18 (يوليو 2002).

19- عماد عيسى صالح محمد . المكتبات الرقمية : الأسس النظرية و التطبيقات العملية ، تقديم محمد فتحي عبد الهادي . - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2005.

20- فايقة حسن. "تقييم مصادر المعومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت والأقراص المدمجة".- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، مج9 ، ع18 (يوليو 2002).

21- كليش ، فرانك. ثورة الإنفوميديا : الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك ؟ ترجمة حسام الدين زكريا ؛ مراجعة عبد السلام رضوان .- الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، 2000.- (عالم المعرفة ؛ 253).

22- لانكستر ، فريديك ولفرد. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات ؛ ترجمة حسنى عبد الرحمن الشيمي ، جمال الدين الفرماوي.- الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، 1996.- (الأعمال المحكمة ؛ 11).

23- لانكستر ، فريديك وولفرد ، وبث ساندور . التقنيات والإدارة في خدمات المكتبات والمعلومات ؛ ترجمة حشمت قاسم .- الرياض مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، 2001 (الأعمال المحكمة ؛ 28) .

24- مجبل لازم مسلم المالكي. المراجع : التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها .- عمان : مؤسسة الوراق ، 2000.

25- محمد فتحي عبد الهادي. المصادر المرجعية في الإنسانيات والعلوم الاجتماعية .- الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2001.

26- مود اسطفان هاشم ، وغلاوس سعادة. "أخصائي المعلومات : تحولات المهنة وواقعها في لبنان".- المجلة العربية للمعلومات. مج19 ، ع2(تونس 1998).

27- هانئ محيي الدين عطية. "أدلة المواقع العربية على الإنترنت : تصور مقترح لوضع معايير قياسية".- عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج5 ، ع1 (يوليو 2003).

ثانيًا : المصادر الأجنبية :

1- Alexander, Jan And Marsha Tate. "Review Of The Five Traditional Print Evaluation Criteria" [Online] Available From www.weber.edu.

2- Altarama Introduces Reference By Sms At Vrd 2004 Cincinnah [Online] Available From www.altarama.com.

3- Azmi, Hesham. "Internet Information Sources : An A Proposed Criteria For Evaluations".- A Rob Journal Of Library Information Science, vol.18, no.1, 1998.

4- Balas, Janet. "The Internet And Reference Services".- Computers In Libraries, no.15 (1995) .

5- Bao, Xue Ving . "A Study Of Web-Based Interactive Reference Service Via Academic Library Home Pages".- Reference Service Quarterly v.42, no. 3,2003.

6- Berube, Linda. "Digital Reference : Overview".- Networked Services Policy Task Group, 2003 .

7- Bopp, Richard. Reference And Information Services : An Introduction .- 3 rd ed .- Colorado : Libraries United, 2001.

8- Brandt, D. Scott. "Reference, Mental Models And Teaching Technology".- The Reference Librarian, no.74, 2001.

9- Campbell, Nicole. "Virtual Reference Demonstrations In Washington [Online] Available From www.vnweb.hwwilsonweb.com.

10- Caywood, Corolyn. "Library Section Criteria". [Online] Available From http ://duck dock. acic.com.

11- Cell Phone Reference.- Searcher, v.11, no.98, 2003.

12- Chandles, Yssenne J. "Reference Library And Information Science Education".- Library Trends, vol. 50, no. 3 , 2001.

13- Collins, Boyd. "beyond cruising : reviewing".- library journal, v. 121, 1996.

14- Coon, Brand. "Electronic Reference : Trends And Considerations".- Pnla Quarterly, v.6, no. 1, 2002.

15- Cost, Statistics, Measures And Standards For Digital Reference Services : A Preliminary View".- Library Trends, v.51, no.3, 2003.

16- December, John. "World Wide Web 1996. Indianapolis : Sans Net. 1996.

17- Digital Reference [Online] Available From www. teachinglibrarian .org.

18- Dileuka, Juris. "An Ideological Analysis Of Digital Reference : Service Models".- Library Trends, v.50, no.2, 2001.

19- Draft Guidelines For Implementing And Maintaining Virtual Reference Services [Online] Available www.ala.org/ala/rusa/

20- Dragulanescu, Nicolae. "Web Site Quality Evaluations : Criteria And Tools".- The International Information Of Library Review, v.34, 2000.

21- Dougherty, Richard M. "Reference A Round The Clock : isit in your future ? American libraries, no. 7, 2002.

22- Foley, Marianne. "Instant Messaging Reference In An Academic Library : A Case Study".- College And Research Libraries, v.63, no.1, 2002.

23- Frank, Donald G. "The Changing Nature Of Reference And Information Services".- Reference User Services Quarterly, v. 39, no.2, 1999.

24- Frequently Asked Questions About Portals [Online] Available www.traffic.com / article.hrml.

25- Glossary & Index [Online] Available www.lib. moonaish.edu.

26- Glossary Library & Web Terms [Online] Available www. dianahacker.com.

27- Glossary Of Common Library Terms [Online] Available www.lib. utah.edu.

28- Glossary Of Library Terms [Online] Available www.library. www.edu / guides.

29- Grassian, Ester. "Thinking Critically About World Wide Web And Resources" Available www.library.uclo.edu.

30- Guidelines For Information Specialists Of K12 Digital Reference Services [Online] Available www.vrd.org.html.

31- hainer, brend bailey. "collaborative virtual reference in colorado" .- colorado libraries, v.29, no. 1,2003.

32- Hope, Charity B, Sandara K. "The Impact Of The Internet : Increasing The Reference Librarian's Role As Teacher".- The Reference Librarian, no. 74, 2001.

33- Hunphries, Lajean." Teaching Users To Evaluate Internet Sites : Sources On Sources".- Searcher, v.8, n.5, 2000.

34- Ifla Digital Reference Guidelines [Online] ; Available http : //www.ifla.org/vn/s3b/pub.

35- Internet Sources tm Manual/ Compiled By Marcus P. Zillman, [Online] Available http:// internet sources blogspot.com.

36- Janes, Joseph. "Digital Reference : Reference Librarians Experiences And Attitudes" .- Journal Of The American Society To Information Science And Technology, v.53, no.7, 2002.

37- Janes, Joseph." Question Negotiation And The Technological Environment [Online] Available www.dlib.org/ dlib/

38- Johnsons, Cameron A." Distance Education And Digital Reference : The Yellow Brick Road" .- Alki, v.17, no.1,2001.

39- Katz, William A. Introduction To Reference Work : Reference Services And Reference Processes.- 7 Th ed.- New York : The Mcgraw.Hill, 1997.

40- Kawakami, Alice. "Delivering Digital Reference [Online]; Available www. library journal.com/ index.

41- Kenny, Brian. "Live, Digital Reference".- Library Journal, vol. 127, no. 14 (2002).

42- Kimmel, Stacey. www Search Tool Sin Reference Services. In Reference Sources On The Internet : Off The Shelf And Onto The Web, The Reference Librarian, no.57, 1997.

43- Kinder, Rabin, "Librarian On The Internet.- New York. The Hawarth Press, n.c, 1994".

44- Kovacs, Diane K. "Family Trees On The Web" [Online] Available http :// vnweb.hwwilsonweb.com.

45- Kresh, Diane, "Definition" [Online] Available www.niso.org.

46- Kresh, Diane Nester.. "From Sshh To Search Engine : Reference On The Web".- Information Technology And Libraries v.20, no.3, 2001.

47- Kresh, Diane Nester. "Libraries Meet The World Wide Web The Collaborative Digital Reference Services" .- Arl, no. 219, 2001.

48- Lankes, David. Digital Reference Services In The New Millenium : Planning, Management And Evaluation.- New York : Neal, 2000.

49- Leaderer, Naomi. "E-Mail Reference, Who, When, Where, And What Is Asked".- The Reference Librarian, no. 74, 2002.

50- Monroe, Andrea, Helem Laurence. "The Internet As A Reference Tool : Fantasy Us Reality" .- Florida Libraries, v.42, no.6, 1999.

51- Novotny, Eric. "Evaluating Electronic Reference Services : Issues Approachs And Criteria".- The Reference Librarian, no. 74, 200.

52- Penka, Jeffery T. "The Technological Challenges Of Digital Reference : An Overview".- D.Lib Magazine, v.9, no.2, 2003.

53- Reference Sources On The Internet : Off The Shelf And Onto The Web/ Gust Editor Karen R. Diaz.- The Reference Librarian, no. 57, 1997.

54- Reitz, Joan M. "Odlis : Online Dictionary For Library And Information Science [Online]; Available From http;// lee.com/ odlis/ odlis – a. cfm;/ accessed 31/7/2004.

55- Richardson, John V. "Reference Is Better Than We Thought" [Online]; Available http : // unweb. hwwilsonweb.com/hww /results (accessed 25/3/2004).

56- Ronan, Jane "The Reference Interview Online".- Reference & User Services Quarterly, v.43, no. 1,2003.

57- Ross, Catherine Sheldrick. "Has The Internet Changed Anything In Reference ? The Library Visit Study" [Online]; Available From http :// vnweb, hwwilsonweb.com/hww/results. (accessed 3/3/2004).

58- Santa Vicca, Edmund F. "The Internet As A Reference Tool : Amodel For Educators".- The Reference Libraries, v.42, 1994.

59- Sars,K.Weissman. E Reference Characteristics [Online]; Available From http ://www,gti.net/weiessman/ character.html (accessed 25/8/2004).

60- Silverstein, Joanne. "Digital Reference: An Overview [Online] Available From http: // www. dlib.org/dlib/february 03. html. accessed 25/6/2004.

61- Singh, Sp. " Evaluation Of Electronic Reference Sources".- [Online] Available From http : //vnweb.hwwilson.com. accessed 26/2/2004.

62- Sloan, Bernie. "Electronic Reference Services : Some Suggested Guidelines".- Reference User Services Quarterly, no. 38 (sammer 1998).

63- Smith, Alastair B. "Testing The Surf : Criteria For Evaluating Internet Information Resources".- The Public Access Computer System Review, F. no.3 (1997).

64- Smith, Linda C. Selection And Evaluation Of Reference Sources In : Reference And Information Services / General Editors Richard E, Linda C. Smith.- Colorado : Libraries Unlimited, 2001.

65- Starr, Susan."Evaluating Physical Science Reference Sources On The Internet".- The Haworth Press, 1994.

66- Starmont, Sam. "Here, There And Every Where-Live Virtual Reference" .- Collection Management, v.26, no. 2 (2002).

67- Straw, Joseph E. "From Magicians To Teachers : The Development Of Electronic Reference In Libraries 1930-200".- The Reference Librarian, no.4, 2001.

68- Sreeinvsulu, V. " The Role Of Digital Librarian In The Management Of Digital Information System" The Electronic Library, v.18, n.1, 2000.

69- Sweet Hand, James H. "Reviewing The World Wide Web : Theory Versus Reality".- Library Trends, v.48, n.47, 2000.

70- Tenopir, Carol, And Lisa A.Ennis, "Reference Services In The New Millennium" [Online]; Available From http :// vnweb hwwilsonweb.com

71- The Information Professionals Glossary [Online] Available www.sir. arizona. edu. glossary. html.

72- Using the world wide web at the reference desk. In : encyclopedia of Library And Information Science/ Edited By Alen Kent.- New York. Marcel Dekker, Inc. vol. 63, no.26, 1998.

73- Vertical Portals [Online] ; Available. http: www.netlingo.com.

74- Wasik. Joann M. "Building And Maintaining Digital Reference Services, Eric Digest" Online] Available From www.ericfacility.net.

75- Whitktch, Jo Bel. "Evaluating Reference Services In The Electronic Age".- Library Trends, v.50, no.2, 2001.

76- Xiao, Daniel, Pixey Anne And Alan Cornish. "Library Services Through The World Wide Web".- The Public Access Computer Systems Review, v.8, no.4, 1997.

77- Zumalt, Joseph R, Robert W. " The Internet And Reference Services : Areal-Word Test Of Internet Utility". – Reference & User Services Quarterly, v.38 , no. 21, 1998.

الملاحـــق

ملحق (1) : قائمة مختارة بالمراجع العربية والأجنبية المتاحة على الانترنت مجانا.

ملحق (2) : قائمة مختارة بالمراجع العربية والأجنبية المتاحة على الانترنت بالاشتراك.

ملحق (3) : الخطوط الإرشادية التي وضعتها الإفلا IFLA لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية .

ملحق (1)

قائمة مختارة بالمراجع العربية والأجنبية المتاحة على الإنترنت مجاناً

الاسم	العنوان URL	الوصف
أطلس العالم العربي	www.arabbay.com	هو عبارة عن أطلس للعالم العربي ، يعطي معلومات عن الحدود السياسية و الجغرافية والتاريخية .... إلخ.
التقويم الهجري	www.zamene.net/zamene	نوع من التقويم الإسلامية ، يعطي التاريخ الهجري باليوم والشهر و السنة .... إلخ.
دليل الهاتف المصري	www.140online.com/telephone	دليل للهاتف المصري ، يمكن البحث فيه من خلال الاسم أو رقم الهاتف أو المحافظة .... إلخ.
قاموس الأول	www.al-awwal.com	قاموس عربي إنجليزي، يمكن البحث فيه بالمصطلح العربي والإنجليزي في الوقت نفسه .
القاموس متعدد اللغات	http://qamoos.sakhr.com	قاموس متعدد اللغات بالعربية والإنجليزية و الفرنسية والتركية والأسبانية .... إلخ.
المعاجم العربية	http://lexicons.sakhr.com	هذا الموقع يتيح للمستخدم متعة الخوض في غمار لغتنا العربية و الغوص إلى أعماقها ، ويمكن من خلال هذا الموقع البحث في عدد من المعاجم العربية مثل (المحيط ، القاموس المحيط، لسان العرب، الرائد والمغني ، والوسيط) .

معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات	www.elshami.com	يهدف هذا المعجم إلي تغطية مصطلحات علم المكتبات والمعلومات والأرشيف والموضوعات المتصلة بها باللغتين العربية والإنجليزية .... إلخ.
الموسوعة الإسلامية المعاصرة	www.islampedia.com	تقدم هذه الموسوعة معلومات عن الأخلاق ، علوم القرآن ، العقيدة ، التشريع ، والتاريخ الإسلامي .... إلخ.
موسوعة الشعر العربي	www.arabicpoems.com	موسوعة مجانية تهتم بالشعر العربي بجميع أنواعه (شعر الفصحى ، شعر العامية، الشعر الجاهلي ، الشعر العباسي ، الشعر الأندلسي .... إلخ.
الموسوعة العربية للكمبيوتر و الإنترنت	www.c4arab.com	تهتم هذه الموسوعة بعلوم الكمبيوتر والانترنت، وتعطي معلومات عن أنظمة التشغيل ولغات البرمجة وقواعد البيانات .... إلخ.
موسوعة علماء العرب	www.alnoor.info/scientists/	عبارة عن معجم تراجم يعطي معلومات عن العلماء العرب والمسلمين من القرن الثالث الهجري حتى القرن الثامن الهجري .
Atlapedia Online	www.atlapedia.com	معجم جغرافي يقدم معلومات عن أقطار العالم المختلفة (سياسية-خرائط - إحصائيات .... إلخ.
Biographical Dictionary	www.s9.com	يعطي معلومات عن أكثر من 28 ألف شخصية من القديم إلى الحديث.
Biography	www.biography.com	يشتمل على أكثر من 25 ألف بيوجرافية .

موسوعة ذات شهرة عالمية ، صدرت الطبعة الثالثة منها في عام 2000 ، تحتوي على مداخل مختصرة وكلمات مفتاحية.	www.bartheby.com	Columbia Encyclopedia
يعرف بقاموس أندرو بيترسون في العمارة الإسلامية، نشر في عام 1996 ، ويحتوي على روابط ذات صلة بالبناء والعمارة .	www.archnet.org/library/	Dictionary of Islamic Architecture
موسوعة متاحة على الخط المباشر ، تغطي كل دول الشرق الأوسط من موريتانيا غربا وإيران شرقا وتركيا في الشمال والسودان في الجنوب .	http://i-cias. com/e.o/index	Encyclopedia of Orient
دليل يقدم معلومات عن أكثر من 1200 مؤسسة في العالم.	www.esomar.com	ESOMAR
معجم متاح على الخط المباشر يعطي معلومات عن مصطلحات نظم المعلومات الجغرافية.	www.geo.ed.ac.uk	Gis Dictionary
من المواقع المرجعية المهمة ، يحتوي على مجموعة كبيرة من المراجع المتاحة على الإنترنت.	www.ipl.org	IPL Internet Public Library Center
دليل بالمكتبات يعطي معلومات عن 18ألف مكتبة في أنحاء العالم، ويمكن البحث عن المكتبات من خلال اسم البلد أو الفهرس المتاح على الخط المباشر.	www.libdex.com	LIBDEX
يحتوي على مجموعة من المصادر البحثية، والتي تقدر بـ 12 ألف مصدر بحث، بالإضافة إلى العديد من المواقع الأخرى .	www.lii.com	Librarian's Institute Index
يمكن من خلال هذا القاموس البحث في مكانز وقواميس ميريام ويبستر .	www.m-w.com	Merriam Webster online

يعطي معلومات عن الفائزين بجوائز نوبل في مجالات الفيزياء والكيمياء والطب والأدب والاقتصاد.	www.nobelprizes.com	Nobel Prize Internet Archive
قاموس متاح على الخط المباشر ، يحدث بصفة مستمرة ، يحتوي على أكثر من 1800 كلمة في علم المكتبات والمعلومات .		ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science
يشتمل على العديد من المعلومات المتاحة في المصادر المطبوعة ، ويعطي معلومات عن (علم الفلك و الطقس، الزراعة .... إلخ).	www.almanac.com	Old Farmer Almanac
يتيح هذا القاموس البحث في أكثر من 300 قاموس في نفس الوقت ، بالإضافة على القواميس المتخصصة في القانون ، الطب ، والمال.	www.onelook.com	One Look Dictionaries
يشتمل على أكثر من 4600 تعريف طبي ، بالإضافة على مصطلحات في المجالات الطبية والعلمية .	http://cancerweb.ncl.ac.uk	Online Medical Dictionary
موسوعة في علوم الحاسبات ، تعطي معلومات عن البرامج والمعدات والمفاهيم .	www.pcwebopedia.com.	Pc Webopedia
ينتمي إلى المواقع المرجعية المتعددة ، يشتمل على فئات مرجعية مختلفة.	www.refdesk.com	REFDESK
هذه هي الإصدارة الثالثة من مكنز روجيه ، يحتوي على أكثر من 35500 كلمة ، يمكن البحث فيه بسهولة ويسر، وقد صدرت الطبعة الثالثة منه في عام 1995 .	www.bartldy.com	Roget's Thesaurus

ملحق (2)

قائمة مختارة بالمراجع العربية والأجنبية المتاحة على الإنترنت بالاشتراك

الاسم	العنوان URL	الوصف
أسك زاد	www.askzad.com	عبارة عن قاعدة معلومات عربية ، يمكن من خلالها البحث في أكثر من مليون صفحة ، وتحتوي على العديد من الموسوعات والمعاجم والقواميس والأدلة العامة والمتخصصة .
الموسوعة العربية العالمية	www.mawsoah.net	تعتبر من أفضل الموسوعات العربية المتاحة على الانترنت ، تتاح من خلال الاشتراك ، وتتاح النسخة الإعلامية منها مجانا.
Britannica Online	www.search.eb.com	موقع الموسوعة البريطانية ،يمكن من خلاله الوصول إلى الموسوعة البريطانية للطلاب والموسوعة البريطانية المختصرة .
Concise Oxford Dictionary of Literary Terms	www.oxfordreference.com	يحتوي على أكثر من ألف كلمة من الكلمات ذات الاستخدام الصعب .
Dictionary of Psychology	www.oxfordreference.com	يقدم معلومات مفيدة لعلماء علم النفس والاستشاريين والطلاب في علم النفس ، بالإضافة إلى دراسات متصلة بالتمريض والطب والتعليم .

Dictionary of Sociology	www.oxfordreference.com	تغطية عالمية للكلمات و المفاهيم في مجالات علم النفس والاقتصاد والأنثربولوجي والفلسفة والعلوم السياسية والاتصال .
Dictionary of Statistics	www.oxfordreference.com	يغطي مجال عريض وواسع من الكلمات الإحصائية في كثير من اللغات، ويقدم مختصرات للكلمات المتصلة بالطب والرياضيات .
Directory of English News-papers and Periodical	www.victorianperiodicals.com	دليل متخصص فى علم المكتبات والمعلومات يعطى معلومات عن 50000 دورية نشرت فى بريطانيا خلال القرن التاسع عشر الميلادى ويصدر هذا الدليل فى سلاسل منتظمة.
Ebsco Host Research Data-base	http://search.epnet.com	تعتبر هذه القاعدة من أهم قواعد البيانات، حيث تغطي معظم المجالات العلمية والاجتماعية والإنسانية والتعليم والعلوم، وتحتوي عل أكثر من 7933 دورية محكمة ، و3988 دورية بالنصوص الكاملة .
Encyclopedia of Chemical Technology	www.mrw.enterscience.wiley.com	تغطى هذه الموسوعة المعلومات ذات الصلة بتخصصات صناعة الكيمياء والمجالات الأخرى المرتبطة بها.
Encyclopedia of Environm-ental Microbi-ology	www.mrw.enterscience.wiley.com/cgi-bin/	تقدم هذه الموسوعة معلومات عن علوم البيئة والجراثيم والميكروبات الدقيقة.

Oxford dictionary of Islam	www.oxfordreference.com	يعطي معلومات عن الأقطار الإسلامية في القرنين التاسع عشر والعشرين في الدين والسياسة والمجالات الاجتماعية .... إلخ.
Oxford dictionnary of national biogr-aphy	www.oxfordnb.com/auth/	يقدم معلومات عن أكثر من 50.000 من الشخصيات في بريطانيا من العصور المبكرة حتى عام 2000 .
Oxford Encyclopedia of ancient Egypt	www.oxfordancientegypt.com	تقدم هذه الموسوعة بجانب الآثار معلومات عن العلاقات الاجتماعية والسياسة والديانات والثقافة، وأكثر من 500 سنة من تاريخ الحضارة المصرية القديمة.
Oxford English Dictionary	www.oxfordreference.com	إصدارة إلكترونية من الطبعة الثانية من قاموس أكسفورد، تحدث بصفة مستمرة ، وهو مصدر لا مثيل له في إعطاء معلومات عن المعاني والنطق ، يحتوي على أكثر من نصف مليون كلمة .
Wilson Web	http://nweb.hwwilsonweb.com	قاعدة معلومات الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات library literature ، تغطي هذه القاعدة جميع الموضوعات ذات الصلة بمجال المكتبات والمعلومات.

ملحق (3)

الخطوط الإرشادية التى وضعتها الإفلا IFLA لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية

مقدمة اصطلاحية

إن كلمة المراجع التخيلية ، والمراجـع الرقميـة ، والمراجـع الإلكترونيـة ، وخـدمات معلومـات الإنترنـت، والمراجـع الآنيـة ، ومراجـع الوقـت الحقيقـي ، تسـتخدم بشـكل تبـادلي للتعبـير عـن الخدمات المرجعية المعتمدة على تقنيات الحاسبات الآلية بطرق مختلفة .

I. الهدف .

إن الغرض الأساسي من هذه الإرشادات والمبادئ التوجيهية هو دعم تقديم المراجـع الرقميـة على نطاق دولي بشـكل يحقـق تطبيقـات أفضـل . والجـدير بالـذكر أن البيئـة الإلكترونيـة ذات خصائص مناسبة وفريدة للعمل الجماعي والمشاركة في المصادر .

وهناك العديد من المكتبات في أنحاء العالم تقدم خدمات تقليديـة بصـفة عامـة تجمـع بـين تطبيقات المراجع الحديثة وتحقيق حاجات وتوقعات المستفيدين، ولكن من المهم أيضا التعـرف على التقنيات الحديثة التي سوف تمكـن المكتبـات مـن إعـادة تحديـد مجـال الخـدمات العامـة المقدمة .

والجدير بالذكر أن هذه المبادئ التوجيهية تحاول تكوين بعض النماذج الشائعة مـن بيئـات تقليدية مختلفة حتى تتيح للمجتمع العالمي من المكتبيين اكتشاف الإمكانيات بحرية تامة.

بعض الموضوعات المشار إليها في هذه المبادئ التوجيهية قد تبرر في نهاية المطاف اعتبارات إضافية والنظر في موضوعات وقضايا مستحدثة مثل إدارة التغيير : كيف يقوم المدير بإدارة مشروع المراجع الرقمية للتحقق من تأثير النماذج الحديثة على الموظفين داخل المؤسسة والجدول الزمني والمستفيدين ؟ بالإضافة إلى ضرورة تحديد متطلبات التمويل بدقة لهذه الجهود في مجتمعات مختلفة مع احترام الموظفين واقتناء المصادر والتجهيزات المناسبة.

"إن الطبيعة الفريدة للمراجع الرقمية تدخل في عديد من القضايا والتحديات ، كما أن الحاجة إلى إرشادات ومعايير تصبح أكثر أهمية في الخدمات المرجعية الرقمية التعاونية أو التجمعات المرجعية حتى تستمر في التطور" .

II. خلفية تاريخية .

تأسست مجموعة النقاش التابعة للإفلا لمناقشة تأثير التقنيات الحديثة على العمل المرجعي وتوقعات المستفيدين وقد اجتمعت للمرة الأولى في عام 1998 . واعترافا منها بأهمية هذه الموضوعات والقضايا الحديثة استحدثت عام 2002 اللجنة الدائمة للعمل المرجعي ، وقد انبثقت هذه المبادئ التوجيهية من العديد من ورش العمل والاجتماعات التي عقدت على مدى عدة سنوات .

III. المجال .

تتناول هذه الوثيقة احتياجات مديري المكتبات باعتبارهم متخصصين وممارسين لهذه المهنة.

القسم الأول : إدارة الخدمات المرجعية الإلكترونية وتتحدد فيها مسئوليات وواجبات مديري البرامج ووضعها في الاعتبار .

القسم الثاني : تطبيقات استخدام المراجع الإلكترونية وتقديم التوجيهات لأخصائي المراجع الرقمية وتحديد معايير الأداء لتسهيل العمل الجماعي والتعاوني .

تحديد طبيعة المستفيد : قبل إنشاء وتأسيس الخدمة المرجعية الإلكترونية ، من المهم في البداية توضيح المستفيد المقصود والمستهدف ، مع الوضع في الاعتبار كيفية استخدام هذه التقنيات وتأثيرها على المستفيدين ، مع العلم بأن المكان المادي سوف يصبح أقل أهمية في البيئة الرقمية بالإضافة إلى أن عددا كبيرا من المستفيدين في المكتبة التقليدية سوف يفضلون استخدام الخدمات الإلكترونية.

إدارة الخدمات المرجعية الرقمية .

دراسة الإجراءات المؤسسية القائمة قبل إنشاء وتأسيس خدمات جديدة وتحديد التأثير المتوقع بالانتقال إلى البيئة الإلكترونية ، مع تأكيد أهمية إعادة النظر في السياسات الطويلة وتوضيح ملاءمتها وتكيفها في البيئة الجديدة .

1/1 : سياسة الخدمة المرجعية .

- توضيح أهداف الخدمة المرجعية الحديثة .
- تحديد مسئوليات مجموعة ضبط الأداء بالإشراف على الخدمة وتعريف السلوك المقبول ووضع تحديد لقواعد الاستخدام وعقوبة انتهاك هذه القواعد واللوائح المتبعة.
- إعداد مسودة أولية للمبادئ التوجيهية للسياسات القائمة والإجراءات التي تحقق هذه الأهداف مع التأكد من أنها تحقق الرسالة العامة للمؤسسة .
- إعادة النظر في السياسة المتبعة .
- الامتثال لجميع حقوق الطبع والنشر وغيرها من القيود القانونية المطبقة .
- تحديد المستفيد الذي يمكنه استخدام هذه الخدمة مع تحديد الهدف الأساسي منها بغض النظر عن العمر أو العرق أو الجنس أو الميول أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الوضع الاقتصادي أو الإعاقة ، وغير ذلك من الأسباب غير المبررة لاستبعاد الأشخاص الآخرين .

- تحديد أنواع الأسئلة التي يجاب عنها وكذلك تلك التي لا يجاب عنها مثل"نحن سوف نجيب على هذه الأسئلة الحقائقية والأسئلة المرجعية السريعة، ولكن ليس من مهمتنا الإجابة على الأسئلة الواردة في المجالات الطبية والنصائح القانونية".
- وضع سياسة للمستفيد غير الملتزم وتوضيح السلوكيات التي ينبغي أن يلتزم بها المستفيد عند استخدامه لهذه الخدمة والتي تتلاءم مع الأغراض والوظائف .

2/1 : التخطيط .

ينبغي أن يبني مجال الخدمة المقدمة على تخطيط واقعي ومصادر تمويل متاحة لتحقيق احتياجات المستفيد من الخدمة .

- تكوين مجموعات عمل من المديرين والأخصائيين داخل المؤسسة لاكتشاف بدائل الخدمات المتاحة ووضع أولويات الخدمة .
- تطوير الرسالة والأهداف وكيفية تحقيق الخدمة لاحتياجات المجتمع المستفيد وكيفية تنمية هذه الخدمات بصفة مستمرة .
- عمل مسودة بالمقترحات الأولية .
- تقييم البرامج والخدمات المتاحة حاليا.
- تحديد مصادر التمويل المحتملة .
- حث المستفيد على موافاة إدارة الخدمة بالتغذية العائدة Feed back .
- تحديد طبيعة المؤسسة (محلية - إقليمية - ..... إلخ) وتحديد مصادر تمويل الخدمة التعاونية .
- إعادة تقييم الخدمة بصفة مستمرة وفقا لخطوات معينة .
- عرض خطة العمل وتأمين الدعم الإداري .

3/1 : التوظيف .

- ضرورة اختيار موظفين يشتركون في مجموعة من السمات الأساسية مثل القدرات، الاستعداد ، مهارات الحاسبات الآلية ، ومهارات الاتصالات الشخصية مع ضرورة تحديد المسئوليات والواجبات الواضحة .
- تقدير كم عدد الأخصائيين المطلوبين ، وكذا عدد الفنيين وغيرهم لتوزيع الأسئلة والإجابة عليها.
- المحافظة بشكل كاف على مرونة التوظيف وتحفيز الموظفين الذين يهتمون بالمشاركة قبل أن يصبح هذا المفهوم سلوكا اعتياديا(تذكر أن مستقبل المشروع يعتمد على تشجيع الاهتمامات أكثر من تثبيط العزم) .
- إذا لم تكن ساعات العمل في اليوم كافية لإنجاز المهام، فينبغي تحديد ساعات إضافية أخري للموظفين لمقابلة احتياجات المستفيدين المعلوماتية وبخاصة عند استخدام أدوات المحادثة مع المستفيدين .
- فحص وتقييم جدول العمل من جانب وحجم عمل المكتبيين من جانب آخر وتوزيع المهام الأساسية .
- تكوين جدول مركزي للمشاركين الأساسيين في عمليات النجدة (المساعدة العاجلة) والمشاركة الاحتياطية .
- تحديد المسئول عن تقديم الدعم الفني للمشروع (مجموعة دعم فني منظم وحيوي لنماذج الخدمة المرجعية الرقمية) .
- تحديد المسئولين عن مراقبة أية قيود على الاستخدام واتفاقيات الترخيص .
- تحديد المسئول عن تطبيق المعايير المرجعية والمحافظة عليها .
- تكامل الخدمة في الإجراءات اليومية وتحديد وقت مغادرة الموظف لعمله عند انتهاء الاستفسارات.

4/1 : التدريب : ركائز أساسية .

- تحديد المسئول عن تدريب الموظفين وتخصيص وقت للتدريب والتوجيه والتنمية المهنية للموظفين وينبغي أن يتصف أخصائي المراجع بالمهارات التالية :
  1- القدرة على أداء المهام المتعددة .
  2- مهارات الاتصال .
  3- مهارات أداء المقابلة المرجعية .
  4- الألفة مع الحزم البرمجية المختارة .
  5- مهارات البحث المباشر وفي قواعد البيانات .
  6- معرفة المصادر المرجعية .
- تحديث التدريب أمر ضروري لتشجيع الموظفين باستمرار على متابعة المناقشات والخبرات والتطورات الحديثة في المجال .

5/1 : تصميم الواجهة .

ينبغي أن يصمم مكتب المراجع الإلكترونية بحيث يسمح للوصول إلى المصادر وإلى الخبراء لعدد كبير من المستفيدين بغض النظر عن اللغة والإمكانات الفنية وحواجز المكان ، وهناك تنبيه مهم ألا تغفل أن يتضمن تخطيطه التفصيلات المادية المطلوبة لتقديم الخدمة المرجعية الإلكترونية بفاعلية من" موظفين ، مكان ملائم ، أثاث ، تجهيزات ، برامج ، مصادر ورقية ، اتصال بالإنترنت ، ومتصفحات الويب التي تدعم البريد الإلكتروني " ومن المهم تهيئة المكان المعد لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية بشكل ملائم .

- تكوين واجهة صديقة للمستفيد وسهلة التصفح والاستخدام .
- إنشاء بنية تصميم معيارية تخصص لاستخدام الموقع بشكل يعطي المستفيد الفرصة بتصفح الموقع بسهولة ويسر مع وضع رابط Link لخدمة أسأل مكتبي Ask a Librarian على صفحات الويب الخاصة بالمؤسسة .

- استخدام الأيقونات والصور لتوجيه المستخدم مع مراعاة عدم امتلاء الصفحة بقوالب نصوص طويلة Long Blocks .
- تمييز المؤسسة بوضوح وتقديم رابط لصفحة مكتبتها Home Page .
- أن يشتمل على فقرات تعرف بمجال الخدمات المرجعية في المؤسسة وتوضح الوقت الذي ينتظره المستفيد للإجابة عن الاستفسارات مثل" كل الأسئلة المستلمة سوف يتم الإجابة عنها في خلال خمسة أيام " .
- تقديم معلومات ترشد وتوجه المستفيد خلال نموذج معين مثل : المصادر المستشارة ينبغي أن تشتمل على المعلومات التالية (المجلد- العدد – عدد الصفحات – التاريخ – العنوان – المؤلف .. إلخ) .
- الحقول الشائعة للمعلومات التي تضاف في النموذج المطلوب ينبغي أن تشتمل على (عنوان البريد – نص السؤال – الاسم – رقم الهاتف – المستوى التعليمي – سبب البحث – ... إلخ) .
- تقديم روابط للمصادر الإلكترونية سواء كانت داخلية أو خارجية صالحة يتم تحديثها بصفة مستمرة (صفحات الويب- الفهارس المتاحة على الخط المباشر – قواعد البيانات – الأسئلة الأكثر تكرارFAQ) .
- تقديم رابط يوضح المصادر المرجعية العامة بالمؤسسة والتي تطابق سياسات وإرشادات الخدمة .
- تحديد وسائل وطرق الاتصال المستخدمة في موقع المكتبة (عن طريق : المحادثة – البريد الإلكتروني- البريد العادي - الهاتف - أشكال الويب الأخرى-... إلخ).
- مراعاة قيود الاستخدام المحتملة في البرامج والتجهيزات عند التخطيط لتصميم الموقع، فعلى الأقل ينبغي أن تكون متطلبات التجهيزات واضحة .

- تحديد المسئولين عن تقديم الإجابة والاستفسارات على الأسئلة وشروط تقديم الخدمة ، مثل :

1- الوقت المستغرق في الإجابة على الأسئلة .

2- عدد الأسئلة .

3- تقديم المواد بالمثيلي (الفاكس) .

4- إعداد ببليوجرافيات .

- بيان الخصوصية والحقوق ... إلخ (تعتمد على التشريعات المحلية) مثل سياسة الخصوصية الخاصة بموقع المكتبة البريطانية www.bl.uk/privacy ، حيث يتم إعطاء المستفيد بيانات عن المعلومات التي تجمع عنه خلال زيارة موقع المكتبة البريطانية وتوضيح كيف تستخدم هذه المعلومات ، وإعلام المستفيد أن هذه المعلومات سوف تستخدم لإدارة النظام وإحصائيات استخدام الموقع .
- تحديد المدة التي يتم بعدها حفظ (أرشفة) المحادثات والأسئلة ، وتحديد من يحق له الوصول إلى هذه المواد التي تم أرشفتها .
- متابعة التغذية العائدة Feed Back لدى المستفيد عن طريق المسح والبريد الإلكتروني ... إلخ.

6/1 : قضايا قانونية .

من الأمور المهمة لدى المكتبيين أن يتعايشوا مع النصوص الحديثة من تشريعات المعلومات ذات الاستخدام العام في دولهم ، وتأثير ذلك علي الخدمات المقدمة للمشاركة في هذه المعلومات مع روادهم .

- المراجع الرقمية وحرية المعلومات (ثقافة محلية) .
- سياسات المعلومات الوطنية وطبيعة هذه السياسات .
- تشريعات المعلومات العامة .

- التشريعات واللوائح ذات الصلة .
- حقوق الملكية الفكرية .
- اتفاقيات الترخيص .
- علاقات الاتحادات والتجمعات .

(راجع تشريعات الإفلا للمكتبات العامة www.ifla.org/v11/s8).

7/1 : الدعاية والإعلان .

- تحديد المستفيد الأساسي .
- وضع تصور لتحديد الهوية والشعار والاسم الخاص بالمؤسسة والمكتبة .
- تشجيع عبارات الترويج بين الأخصائيين والمستفيدين .
- تكوين روابط استراتيجية من خلال موقع المكتبة على الإنترنت أو المواقع ذات الصلة بالمؤسسات الأخرى .
- الاهتمام بوسائل الاتصال الجماهيري من جرائد ومجلات ومحطات الإذاعة المحلية .... إلخ .
- الاتصال والتبليغ البريدي للمتخصصين .

8/1 : التقييم .

ضرورة إجراء مسوحات على كل من المستفيدين والموظفين ومتابعة الاهتمامات والمشكلات والأسئلة الواردة من الموظفين والرواد .

- جمع وتقييم إحصائيات وأنشطة الخدمة مثل السياسة المتبعة والإمكانات الفنية .
- ضرورة تطوير الخدمة اعتمادا على التحليل الإحصائي والتغذية العائدة من المكتبيين والمستفيدين .

9/1 : التعـاون.

ويقصد به مجموعة الأدوات الإلكترونية المتاحة على الخط المباشر والتي تمكن المكتبيـين مـن المشاركة مع المؤسسـات المتشـابهة بهـدف التكامـل بـين هـذه المؤسسـات، ويتـيح ذلـك تقـديم الخدمات لعدد كبير من المستفيدين، فضلا عـن دعـم الخـبرات المتـوافرة مـع مراعـاة أن العمـل التعاوني يصحبه بعض التحديات مثل:

- إنشاء رؤية مشتركة عن الخدمات التي يمكن تقديمها .
- تنمية الإرشادات المشتركة الخاصة بالتطبيقات والإجراءات .
- بناء ثقة بين المشتركين اعتمادا على المسئولية .
- اقتسـام المصـادر مثـل قـوانين الملكيـة الفكريـة ، اتفاقيـات الترخـيص ، المسـؤولية القانونيـة ، وسياسات المعلومات الوطنية ، ... إلخ .

تطبيقات المراجع الرقمية

1/2 : إرشادات عامة .

ينبغي أن تعامل الخدمات المرجعية الرقميـة بـنفس معـايير الخـدمات المرجعيـة التقليديـة وبالخصائص المشتركة نفسها .

- الاهتمام بتقديم المساعدة الفعالة .
- المعاملة بود واحترام عند إجابة الأسئلة .
- دعم مبادئ الحرية الشخصية .
- إشعار المستفيد باستلام الأسئلة مع تقديم الإجابة له بشكل سريع وفعال .
- تقديم الإجابات في حدود السياسة المتبعة .
- مراعاة تعاقدات واتفاقيات الترخيص المتفق عليها في المواد الإلكترونية والمطبوعـة مثـل قيـود الاستخدام وقوانين الملكية الفكرية .
- وضع استراتيجيات تدعم البحث الجيد والفعال .

- ينبغي أن تكون دقة الإجابات بنسبة 100٪ ، وإذا لم تكن كذلك يمكن للأخصائي قول" أنا آسف لا أعرف ، يمكنك أن تحاول مرة أخرى ".

2/2 : إرشادات المحتوى .

- ينبغي أن تكون الخدمة المرجعية الرقمية واضحة ومعلومة مع ضرورة محو الأمية المعلوماتية لدى المستفيدين عن طريق إمدادهم بالمعلومات التي تساعدهم على إيجاد إجابات على الأسئلة .
- مراعاة الموضوعية وعدم إقحام قيم الحكم الذاتية على الموضوعات وطبيعة الأسئلة .
- استخدام فنيات المقابلة المرجعية لتحديد السؤال الحقيقي ، ثم تقديم الإجابات الملائمة للمستفيدين ، بحيث تكون مناسبة في الطول والمستوى، وتحقيق اكتمال الإجابة على الأسئلة مع إعلام المستفيد بأن السؤال يمكن إرساله إلى مكتبات أخرى ذات صلة إذا كان هناك حالة مشابهة.
- بالنسبة للأسئلة التي تتطلب مزيدا من العمق في الإجابات ؛ فينبغي أخذ الوقت المناسب من قبل القائم على الإجابة .
- تتكون بنية الإجابة المكتوبة من الرأس والجسم والختام .

أولا: الرأس Head :

ينبغي أن يشمل تحية المستفيد وشكره على استخدام هذه الخدمة والإشارة مباشرة إلى موضع استفسار المستفيد : المعلومات في .... ربما توجد .... لإيجاد المزيد عن .... نحن نوصي ....) .

ثانيا :الجسم Body :

ينبغي أن يكون مصدر الاستشهاد مكتملا ومتوافقا مع نظام الاستشهاد المرجعي مع وصف المواد التي أرسلت سواء كانت منفصلة (مستقلة) أو ملتحمة ، وشرح

كيف وجدت المعلومات الصالحة مع تقديم قائمة بالمصادر المقترحة إذا لم تكن الإجابة واضحة ومكتملة .

ثالثا :التوقيع Signature :

إن التوقيع جزء أساسي من الختام ، وتوقيع المكتبي يحتوي على الاسم الكامل للمكتبي أو الأحرف الأولى أو العنوان أو المؤسسة وأية معلومات أخرى للاتصال تحدد بواسطة المشرف على الخدمة مثل" نحن نتمنى أن تكون المعلومات المرسلة قد حققت الإفادة منها في البحث، أو نحن نتمنى أن تجد في هذه المعلومات مساعدة، أو إذا كانت الإجابات غير كافية وتحتاج إلى المزيد من فضلك عاود الاتصال بنا ، ونحن سنكون سعداء بالمساعدات الإضافية" .

- تجنب اللغة غير المفهومة والكلمات المركبة واختصارات الإنترنت .
- كتابة الإجابة بوضوح وربطها بمحتوى الاستفسار .
- تقديم الإجابات الملائمة وفحص وتقييم المصدر .
- فحص الإملاء في الإجابات المكتوبة مع ذكر العنوان URL .
- اختر الإجابات من المصادر الموثقة .
- معايير تقييم المصادر الورقية : المؤلف – التاريخ – النشر – الطبعة – الناشر – العنوان – المستفيد المقصود – التغطية – أسلوب الكتابة – الدقة – التحديث – الموضوعية .
- معايير تقييم مصادر الإنترنت :- المؤلف – المحتويات – اسم المجال – تاريخ آخر تحديث - المسئولية - الدقة – الموضوعية .
- إعطاء بيانات المصدر المستشهد به مكتملة سواء كانت إلكترونية – كتاب مرجعي – قاعدة بيانات – أو أي شكل آخر .
- ينبغي أن يكون المكتبي قيمة مضافة للمعلومات من خلال التحليل والوصف – والكلمات المفتاحية – وسبل الاتصال.

3/2 : إرشادات المحادثة .

- ينبغي أن تتبع في المحادثة نفس الخطوات المتبعة في المقابلات واللقاءات .
- ضرورة الإجابة على أسئلة المستفيد بالطرق نفسها المتبعة في تلقي الأسئلة .
- تعريف الأخصائيين بأنفسهم في بداية المحادثة .
- تحديد مدة انتظار المستفيد للحصول على الإجابة تعطي مشاريع البحث الأخرى مدة انتظار تقدر بـ 15 دقيقة ، وعلى المكتبي ألا يتجاوز هذه المدة قدر الإمكان .
- مراعاة الهجاء والقواعد بطريقة ملائمة في المحادثة بشكل أفضل من المحادثة الكتابية .
- تطوير النصوص واللوائح بصفة عامة لمساعدة المكتبيين على استثمار الوقت والعمل على تقديم خدمات متوافقة مع أهداف المؤسسة .
- تشجيع الأعضاء بصفة شخصية على بلورة النصوص التي تحتاج إلى :

1- استقبال الأسئلة التي تتطلب نفس الإجابات في موضوعات لم تعالج من قِبَل الآخرين .

2- التعامل مع الموضوعات المتخصصة التي تستحق اهتماما شخصيا .

3- العمل من خلال المراجع المتاحة في المؤسسات والجمعيات ومصادر الإنترنت الأخرى .

- إذا لم تكن الجلسة قد انتهت بعد ، وكان هناك مستفيد آخر في نفس الوقت ؛ فيمكن تقديم الإجابة إلى المستفيد عن طريق البريد الإلكتروني واستثمار الوقت المتبقي في الجلسة .
- العمل مع أكثر من مستفيد واحد في نفس الوقت إن اقتضى الأمر ذلك، إذا كنت تشعر بالراحة- والكلام موجه للمكتبي- فيمكنك القيام بذلك ، وعليك أن تستخدم متصفح آخر مع إرسال رسالة إلى المستفيد الآخر مثل (من فضلك انتظرني خمس دقائق) .

4/2 : إرشادات لجلسات المحادثة .

- توضيح المعلومات المطلوبة مع إعطاء الفرصة للمستفيد لشرح حاجاته المعلوماتية بشكل تام قبل الإجابة .
- استخدام أسلوب الأسئلة مفتوحة النهايات لتشجيع المستفيد على تحديد احتياجاته وطلباته مثل (من فضلك قل لي المزيد عن موضوعك أو ما المعلومات الإضافية التي يمكنك إعطاؤها لي ؟ أو كم المعلومات التي تحتاجها ؟) .
- استخدام الأسئلة التي تدعم الإجابة على الأسئلة والبحث مثل :- ما نوع المعلومات التي تحتاج إليها (كتب – مقالات – .... إلخ) أو (هل تحتاج إلى معلومات حديثة أم تاريخية ؟) .
- تجنب فترات الانقطاع الطويلة عن المستفيدين في الرد على الأسئلة .
- اشرح عمليات البحث التي قمت بها للمستفيد، وقم بوصف المعلومات التي حصلت عليها وتذكر أن المستفيد لا يراك ، ودع المستفيد يعرف ما تقوم به للبحث عن المعلومات .
- إذا قمت بفحص المصادر وأخذت وقتًا للإجابة على الأسئلة، أحط المستفيد علمًا بالمصادر التي تبحث عنها أو وَفِّر له خيار المتابعة عبر البريد الإلكتروني .
- استخدم الاستشهادات المرجعية الكاملة .
- عندما يقوم المستفيد بسلوك غير مناسب لا يتناسب مع مبادئ المكتبة أرسل إليه رسالة تحذير أو انه المحادثة وأبلغ عن المتجاوزين .
- راع أخلاقيات المحادثة المناسبة .
- استخدم أسماء المستفيدين ووجه إليهم الأسئلة المناسبة .
- تجنب الإجابة بنعم أو لا، فغالبا ما تفسر على أنها غير ودية مثلما يحدث في المقابلة المرجعية التقليدية .
- توضيح التداخل بين المصطلحات وتجنب الإفراط في استخدام الاختصارات وعدم استخدام المصطلحات غير المفهومة بالنسبة للمستفيد .